

## CAPITOLATO TECNICO

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI MUSEALI INTEGRATI PRESSO LA “GALLERIA NAZIONALE D’ARTE MODERNA E CONTEMPORANEA” PER CONTO DEL MINISTERO DELLA CULTURA – ID 2527**



1	PREMESSA .....	4
2	GLOSSARIO .....	4
3	OGGETTO .....	5
4	DURATA.....	6
5	VALORE DELLA GARA .....	6
6	INFORMAZIONI SUL SITO OGGETTO DELLA CONCESSIONE .....	8
6.1	LUOGHI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI .....	8
6.2	ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI.....	9
6.3	POLITICHE DI TICKETING .....	10
7	SERVIZI PER IL PUBBLICO .....	10
7.1	SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO .....	11
7.1.1	SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO <i>ON SITE</i> .....	11
7.1.2	SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO <i>OFF SITE (CALL CENTER)</i> .....	13
7.2	STRUMENTI DI SUPPORTO ALLA VISITA .....	14
7.3	SERVIZIO VISITE GUIDATE.....	16
7.4	SERVIZIO ATTIVITA' DIDATTICA .....	18
7.5	SERVIZIO BOOKSHOP .....	20
7.5.1	IL SERVIZIO DI VENDITA .....	20
7.5.2	SERVIZIO DI PRODUZIONE DI PRODOTTI DI MERCHANDISING.....	22
7.6	ORGANIZZAZIONE E STRUMENTI PER L'INTEGRAZIONE DEI SERVIZI E LA VALORIZZAZIONE.....	23
7.6.1	STRUTTURA DEDICATA ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO .....	23
7.6.2	PIATTAFORMA INFORMATICA DI SUPPORTO .....	24
7.6.3	SITO WEB DI VENDITA .....	29
7.6.4	AZIONI PROMOZIONALI .....	31
7.6.5	RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI .....	31
8	SERVIZIO DI BIGLIETTERIA .....	32
8.1	BIGLIETTERIA <i>ON SITE</i> .....	33
8.2	BIGLIETTERIA <i>OFF SITE</i> .....	35
9	STRUTTURA OPERATIVA DEL CONCESSIONARIO .....	35
10	AVVIO DELLE ATTIVITA' .....	38
10.1	FASE PRELIMINARE.....	38
10.2	DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	39
11	MODALITA' DI REMUNERAZIONE E ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO .....	40



11.1	RETROCESSIONE INCASSI DA TITOLI DI ACCESSO.....	41
11.2	PAGAMENTO DELLA ROYALTY.....	41
11.3	VERSAMENTO DEL CANONE.....	42
12	CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ .....	42
13	VERIFICHE DI CONFORMITA' E PENALI.....	42
13.1	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ASPETTI QUALITATIVI .....	43
13.1.1	INDICATORE DI SODDISFAZIONE TRIMESTRALE DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE .....	43
13.1.2	INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEI VISITATORI.....	44
13.1.3	PENALI SUGLI INDICATORI DI SODDISFAZIONE .....	49
13.2	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI.....	49



## 1 PREMESSA

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

Il presente 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 d'Arte Moderna e Contemporanea** situata a Roma.

La Galleria Nazionale d'Arte Moderna e Contemporanea ha definito una serie di obiettivi, di seguito elencati, che si prefiggono di raggiungere con l'affidamento della concessione:

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

Del presente documento fa parte le Appendici tecniche di seguito elencate:

Appendice 1: Planimetrie della Galleria.pdf.

Appendice 2: Dati storici di fruizione;

Appendice 3: Piano Economico e Finanziario di massima;

Appendice 4: Immagine del logo della Galleria.

## 2 GLOSSARIO

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

<b>Aggio</b>	La quota percentuale riconosciuta al Concessionario sugli incassi derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso nei cinque anni di durata della concessione.
<b>Canone</b>	La prestazione in denaro corrisposta periodicamente dal Concessionario all'Amministrazione per la concessione dei servizi oggetto del presente documento.
<b>Royalty</b>	La prestazione in denaro, corrisposta periodicamente dal Concessionario all'Amministrazione, pari alla quota percentuale dei ricavi delle vendite dei servizi per il pubblico (strumenti di supporto alla visita, visite guidate, attività didattiche e prodotti dei bookshop anche se venduti al di fuori dei punti vendita della Galleria, cd "fuori book").
<b>Amministrazione/ Galleria/Concedente</b>	La Galleria Nazionale d'Arte Moderna e Contemporanea, ovvero l'Amministrazione che affida l'erogazione e la gestione dei servizi a terzi ai sensi dell'articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42.
<b>Concorrente</b>	Operatore economico che partecipa alla presente procedura di gara presentando un'offerta.
<b>Concessionario</b>	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.
<b>Capitolato Tecnico</b>	Il presente documento.
<b>Responsabile del Contratto</b>	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.
<b>Direttore dell'Esecuzione</b>	Persona nominata dall'Amministrazione al fine di coadiuvare il Responsabile del Contratto come responsabile dei rapporti con il Concessionario.



<b>Commissione di controllo e valutazione</b>	Struttura eventualmente incaricata dal Direttore dell'Esecuzione per l'espletamento delle attività di controllo dei Servizi e di valutazione della qualità.
<b>Gestore del Contratto</b>	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.
<b>Responsabile dei Servizi</b>	Persona fisica che nominata dal Concessionario con il compito di coordinare le attività previste dalla concessione e fungere da referente operativo per l'Amministrazione.
<b>Locale/Locali</b>	Luogo/Luoghi di erogazione/esecuzione del/i servizio/i.
<b>OFFERTA TECNICA</b>	Documentazione composta dalla Relazione tecnica e dall'Offerta Tecnica (generata dal Sistema)
<b>Servizi</b>	I servizi oggetto della presente Concessione specificati nel presente documento.
<b>Titolo di accesso/biglietto</b>	Titolo che legittima il visitatore ad accedere, gratuitamente o previo pagamento di un corrispettivo, alla sede museale.

Tabella 1 – Glossario

### 3 OGGETTO

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

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

Oggetto della Concessione sono:

- Servizi per il pubblico:
  - Servizi di accoglienza, informazione e orientamento;
  - Strumenti di supporto alla visita (quali audio/videoguide);
  - Visite guidate/Attività didattiche;
  - Bookshop;
  - Organizzazione e strumenti per l'integrazione dei servizi e la valorizzazione.
- Servizio di biglietteria.

Le suddette attività dovranno essere erogate presso la Galleria Nazionale d'Arte Moderna e Contemporanea situata a Roma.

Nell'espletamento dei servizi il Concessionario dovrà garantire, a propria cura e spese, la manutenzione ordinaria e preventiva, la salvaguardia, la custodia e la pulizia degli arredi in uso, delle attrezzature strumentali e di quant'altro necessario per l'espletamento dei servizi che dovranno essere mantenuti in modo da garantire permanentemente il decoro complessivo dei luoghi. Il Concessionario si impegna ad applicare almeno le specifiche tecniche e le clausole contrattuali del CAM Sanificazione (Affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti, approvato con [DM 51 del 29 gennaio 2021](#), pubblicato in GURI n. 42 del 19 febbraio 2021) e ss.m.i.

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

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

## 4 DURATA

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

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

## 5 VALORE DELLA GARA

Il valore annuale medio stimato per la concessione è pari a € 388.008 corrispondenti a un valore complessivo presunto di 1.940.040,00 Euro (unmilionenovecentoquarantazeroquaranta/00) per l'intera durata della Concessione, pari a 60 mesi.

INCASSI TOTALI DA BIGLIETTERIA	1° ANNO	2° ANNO	3° ANNO	4° ANNO	5° ANNO	TOTALE
INCASSI TOTALI DA BIGLIETTERIA (valore totale dei biglietti pagati dall'utente)	€ 528.014,70	€ 594.027,40	€ 660.032,60	€ 754.308,70	€ 792.025,80	<b>€ 3.328.409,20</b>
VALORE STIMATO DELLA CONCESSIONE (INCASSI) DA:	1° ANNO	2° ANNO	3° ANNO	4° ANNO	5° ANNO	TOTALE
AGGIO DA BIGLIETTERIA	€ 158.404	€ 178.208	€ 198.010	€ 226.293	€ 237.608	€ 998.523
STRUMENTI DI SUPPORTO ALLA VISITA	€ 10.005	€ 22.515	€ 25.015	€ 28.590	€ 30.020	€ 116.145
BOOKSHOP	€ 106.684	€ 120.020	€ 133.356	€ 152.406	€ 160.026	€ 672.492
VISITE GUIDATE E ATTIVITA' DIDATTICHE	€ 16.250	€ 33.150	€ 33.813	€ 34.489	€ 35.178	€ 152.880
<b>TOTALE</b>	<b>€ 291.343</b>	<b>€ 353.893</b>	<b>€ 390.194</b>	<b>€ 441.778</b>	<b>€ 462.832</b>	<b>€ 1.940.040</b>
VISITATORI STIMATI	1° ANNO	2° ANNO	3° ANNO	4° ANNO	5° ANNO	TOTALE
TOTALI	133.423	150.101	166.779	190.604	200.134	<b>841.041</b>
PAGANTI	59.652	67.109	74.566	85.217	89.478	376.022
ROMA PASS	2.001	2.252	2.502	2.859	3.002	12.616

Tabella 2 –Stime

Tale valore è stato stimato attraverso la quantificazione del potenziale incasso derivante dalla vendita dei titoli di accesso alla Galleria, delle visite guidate, degli strumenti di supporto alla visita, dei prodotti dei bookshop fisici e on line nonché delle attività didattiche. Nello specifico, è stata condotta un'analisi di mercato sui servizi che s'intende affidare in concessione studiandone il potenziale utilizzo da parte del pubblico e il relativo tasso di crescita, tenendo in considerazione, per ciascun servizio, il relativo tasso di utilizzo e la spesa media (importo medio del titolo di accesso,



scontrino medio, ecc.). Tali razionali di calcolo sono stati determinati sulla base delle indicazioni stimate dall'Amministrazione, dei dati storici relativi alla Galleria 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** – Le stime sono state fornite dall'Amministrazione. Il numero di visitatori attesi è stato stimato al 70% rispetto al dato storico 2019 per il primo anno di concessione mentre nel quarto anno è stato stimato pari al dato storico del 2019. Per il quinto anno di concessione è stato stimato un numero di visitatori pari a quello del 2019 incrementato del 5%. Tali previsioni sono cautelative in quanto tengono in considerazione gli effetti della pandemia da COVID-19.

**Incassi da titoli di accesso** – La stima è stata effettuata moltiplicando il numero di visitatori paganti attesi nei cinque anni di durata della concessione per il costo medio stimato di un biglietto presso la Galleria pari a circa € 8,60 (media dati 2017-2019). A questo valore sono stati aggiunti gli incassi derivanti da Roma Pass che sono stati ottenuti moltiplicando il numero di visitatori attesi tramite Roma pass per il valore del Roma Pass (7,50 €). Si precisa che il valore del Roma pass è stato stimato quale media tra l'attuale valore di € 5,00 e quello applicato fino al 2020 pari a € 10,00.

#### **Incassi dei servizi per il pubblico**

- **Strumenti di supporto alla visita:**

La stima è stata effettuata applicando il tasso di utilizzo di circa 1,5% (per il primo anno) e circa il 3% (per gli anni successivi) al totale dei visitatori attesi (cfr. tabella 2) moltiplicato per il costo stimato della audio/video guida (€ 5,00).

n° stimato utenti che utilizzeranno il servizio	1° ANNO	2° ANNO	3° ANNO	4° ANNO	5° ANNO	TOTALE
	2.001	4.503	5.003	5.718	6.004	23.229

Tabella 3 – Stima utenti strumenti di supporto alla visita

- **Bookshop**

La stima è stata effettuata applicando il tasso di utilizzo medio storico (circa il 3,99%) e lo scontrino medio storico (€ 20,04) al totale dei visitatori attesi. Si precisa che la media storica è basata sui dati dal 2018 al 2020.

- **Visite guidate e attività didattiche**

La stima è stata effettuata moltiplicando il numero stimato di utenti annui che utilizzeranno il servizio (cfr. tabella 4) per il costo medio ad utente (€ 6,50). Il primo anno di concessione, al fine di tener conto della flessione del numero degli utenti a causa della pandemia da Covid 19, gli utenti sono stati ridotti a circa il 50%.

n° stimato utenti che utilizzeranno il servizio	1° ANNO	2° ANNO	3° ANNO	4° ANNO	5° ANNO	TOTALE
	2.500	5.100	5.202	5.306	5.412	23.520

Tabella 4 – Stima utenti visite guidate e attività didattiche

Al fine di agevolare la partecipazione degli operatori economici, con l'intenzione di fornire ai concorrenti le informazioni utili per la predisposizione delle relative offerte, alla documentazione di gara è allegato un Piano Economico e Finanziario di massima (appendice 3), 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.

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

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

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

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

## 6 INFORMAZIONI SUL SITO OGGETTO DELLA CONCESSIONE

### 6.1 LUOGHI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Il luogo di esecuzione dei servizi è situato all'interno della Galleria Nazionale d'Arte Moderna e Contemporanea con sede in Roma (00197), viale delle Belle Arti n. 131, negli spazi descritti nelle Planimetrie di cui all'Appendice 1 e visionabili in sede di sopralluogo.

I servizi di biglietteria e bookshop sono situati in prossimità dell'ingresso principale della Galleria e i relativi ambienti sono stati ristrutturati, rinnovati e dotati di arredi nel 2016. Grazie alla ristrutturazione, l'ingresso e la Sala delle Colonne della Galleria hanno recuperato lo spirito originario del 1915, quando il museo aprì ufficialmente ai visitatori. Gli spazi si configurano come luogo per la contemplazione e, allo stesso tempo, si riordinano come un "hot spot" dei servizi al pubblico, che disegna e promuove un'ospitalità intuitiva, in un doppio movimento, che pone in relazione spazi e persone. Il bookshop all'ingresso e la welcome area dove il pubblico può sostare liberamente, garantiscono un'accoglienza trasversale e permettono alla struttura di interfacciarsi dinamicamente con lo spazio esterno di Viale delle Belle Arti e del limitrofo parco di Villa Borghese.

Sono destinate al servizio di laboratori didattici le 3 sale, a cui si accede dal lato est del corridoio compreso tra il salone centrale e la corte centrale e dalle quali sono fruibili spazi all'aperto e di sicurezza.

Gli spazi saranno concessi e consegnati dall'Amministrazione al Concessionario comprensivo degli arredi necessari allo svolgimento dei servizi oggetto di concessione.

Gli spazi destinati ai servizi di biglietteria e bookshop sono concessi in uso esclusivo al Concessionario, mentre le 3 sale destinate ai laboratori didattici saranno utilizzate anche dall'Amministrazione come meglio specificato al paragrafo 7.4. Si precisa che il programma di utilizzo delle sale ed il relativo calendario, dovrà essere concordato mensilmente con l'Amministrazione.

I locali adibiti ai servizi di biglietteria e bookshop dovranno essere allestiti con almeno le seguenti postazioni minime:

	N° POSTAZIONI MINIME		
	1° e 2° ANNO	3° ANNO	4° e 5° ANNO
BIGLIETTERIA	1	2 (1 fissa + 1 solo per aperture straordinarie)	2 (1 fissa + 1 solo per aperture straordinarie)
BOOKSHOP	1	2 (1 fissa + 1 solo per weekend e aperture straordinarie)	2

Tabella 5 –Postazioni minime





Fermi restando i requisiti minimi riportati nel presente paragrafo, è onere del Concessionario comunque allestire un numero idoneo di postazioni fisiche per far fronte ad ogni esigenza che potrà sorgere durante l'esecuzione dei servizi, come ad esempio in caso di elevata affluenza di visitatori (es. domeniche gratuite) o di aperture straordinarie e/o fuori orario della Galleria.

Inoltre, le aree in prossimità delle postazioni di accoglienza, orientamento e informazione, biglietteria e vendita dei servizi per il pubblico dovranno essere dotate e gestite, a cura e spese del Concessionario, di connessioni gratuite per gli utenti per permettere loro di usufruire dei servizi di vendita offsite e per scaricare l'applicazione per dispositivi mobili di supporto alla visita.

Al Concessionario è assicurato, per l'erogazione dei servizi oggetto della presente Concessione, l'uso per fini commerciali del logo ufficiale della Galleria (cfr. Appendice 4) nonché degli altri marchi e segni distintivi forniti dall'Amministrazione stessa. Il Concessionario si impegna a non esibire negli spazi nei quali sono gestiti i servizi, insegne, nomi, marchi e segni distintivi diversi da quelli sopra citati, o dall'Amministrazione non autorizzati, e a non usare il logo dell'Amministrazione nonché altri marchi e segni distintivi forniti dall'Amministrazione stessa per fini pubblicitari a vantaggio di iniziative diverse da quelle contemplate dal presente documento.

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

Tutti i locali come sopra individuati sono consegnati al Concessionario e destinati all'esecuzione dei servizi in concessione nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano all'atto della sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto (cfr. paragrafo 10.2).

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

## 6.2 ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Si riportano di seguito i giorni e gli orari di apertura/chiusura della Galleria differenziati in base all'anno di concessione:

GIORNI E ORARI DI APERTURA/CHIUSURA <u>Primi due anni di concessione</u>			
	Apertura	Ultimo ingresso	Chiusura
<b>BIGLIETTERIA: Martedì/Domenica</b>	09:00	18:15	19:00
<b>BOOKSHOP: Martedì/Domenica</b>	09:30		19:00

Tabella 6 –Giorni e orari di apertura/chiusura primo e secondo anno di concessione

GIORNI E ORARI DI APERTURA/CHIUSURA <u>Terzo, quarto e quinto anno di concessione</u>			
	Apertura	Ultimo ingresso	Chiusura
<b>BIGLIETTERIA: Martedì/Domenica</b>	08:30	18:45	19:30
<b>BOOKSHOP: Martedì/Domenica</b>	09:00		19:30

Tabella 7 –Giorni e orari di apertura/chiusura terzo, quarto e quinto anno di concessione



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

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

- Accoglienza, informazioni e orientamento, biglietteria (postazioni fisiche), vendita di visite guidate, di attività didattiche e di strumenti di supporto alla visita: tutti i giorni di apertura della Galleria, durante tutto l'orario di apertura. La vendita dei titoli di accesso (sia dalle postazioni presidiate da personale, sia dalle eventuali TVM), dovrà cessare 45 minuti prima dell'orario di chiusura della Galleria.
- Visite guidate e attività didattiche tutti i giorni di apertura della Galleria, durante tutto l'orario di apertura, dietro prenotazione.
- Bookshop: tutti i giorni di apertura della Galleria, durante tutto l'orario di apertura.

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

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

### **6.3 POLITICHE DI TICKETING**

I prezzi dei titoli di accesso sono stabiliti dall'Amministrazione in ottemperanza del D.M. 507/1997 e s.m.i., il quale disciplina anche le ipotesi di riduzione, libero ingresso e ingresso gratuito. L'Amministrazione, anche nel corso dell'esecuzione del contratto, si riserva di individuare politiche tariffarie dei titoli di accesso ulteriori e diverse rispetto a quelle attualmente in vigore, quali abbonamenti, sconti, fidelità e *membership card*, etc., anche a seguito di indicazioni del MiC.

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

Gli importi attuali dei titoli di accesso sono visionabili al seguente link: <http://lagallerianazionale.com/visita>.

La Galleria 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.

## **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 della Galleria. 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 della Galleria i servizi oggetto della presente concessione.

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

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

### **7.1.1 SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO ON SITE**

È onere del Concessionario organizzare/predisporre le seguenti attività:

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

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

- a) orari di apertura della Galleria e dei servizi offerti;
- b) offerta culturale della Galleria (presenza di esposizioni temporanee/eventi, etc.);
- c) collocazione nella Galleria dei servizi per l'utenza (bookshop, servizi igienici, ecc.);
- d) tipologie e tariffe dei titoli di accesso;
- e) tipologie e tariffe dei servizi oggetto di concessione (visite guidate, attività didattiche, ecc.);
- f) numero e tipologia di titoli di accesso e di servizi ancora disponibili nella giornata, con specifica dell'orario di accesso;
- g) informazioni di carattere generale sulla Galleria e sulla sua collezione permanente;
- h) regole per la fruizione (ad esempio norme di comportamento all'interno della Galleria, elenco degli oggetti che non possono essere introdotti all'interno della Galleria, etc.);
- i) comunicazioni di servizio che l'Amministrazione reputi opportuno riferire al pubblico di volta in volta;
- j) informazioni sulla rete wi-fi della Galleria.

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

Saranno inoltre a cura e spese del Concessionario:

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

Si precisa che il cablaggio delle postazioni è già presente.



Si specifica che:

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

In caso di appurato deterioramento degli arredi e degli impianti generatosi nel corso della Concessione, sarà richiesto dall'Amministrazione al Concessionario di effettuare, a cura e spese dello stesso, interventi di manutenzione ordinaria e/o piccole riparazioni. Qualora il Concessionario non provveda agli interventi richiesti decorsi 15 (quindici) giorni dalla segnalazione scritta, ovvero diverso tempo stabilito dall'Amministrazione, si procederà all'applicazione della Penale n. 10 di cui al par. 13.2. Si precisa che il Concessionario sarà tenuto a effettuare in ogni caso gli interventi di manutenzione negli spazi di sua competenza, sugli arredi, sulle attrezzature e sugli impianti utilizzati nell'espletamento dei servizi oggetto di concessione.

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

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

#### **PERSONALE DEDICATO**

Il servizio di accoglienza, informazioni e orientamento deve essere erogato dal Concessionario attraverso personale dedicato a presidio delle postazioni di cui al paragrafo 6.1, visionabili nelle planimetrie allegate e in sede di sopralluogo. Tale personale dovrà inoltre distribuire le mappe/piantine della Galleria.

Si precisa che il personale impegnato nello svolgimento dei servizi sopra descritti dovrà conoscere, oltre all'italiano, le lingue indicate al paragrafo 9 e quelle eventualmente offerte in sede di gara [vedasi **Offerta tecnica (generata dal Sistema) - Conoscenze linguistiche del personale impiegato nei servizi di accoglienza, informazioni e orientamento on site, biglietteria on site, vendita delle visite guidate e delle visite/attività didattiche, strumenti di supporto alla visita.**]

#### **MAPPE/PIANTINE**

Il Concessionario dovrà provvedere alla stampa e distribuzione gratuita presso il pubblico, in diverse lingue straniere, di mappe/piantine della Galleria.

I contenuti, le lingue, le tirature, il layout e la linea grafica di tali stampati sono a carico del Concessionario e dovranno essere concordati con la Galleria con congruo anticipo e comunque prima della Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2).

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

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

Tipo di stampato	Caratteristiche	Tiratura	Frequenza di stampa
Mappa/piantina per l'orientamento all'interno della Galleria	-formato A4 (minimo); -stampa a colori (al minimo 4+4 colori)	10.000	2 ristampe all'anno

Tabella 8 - tipologia e tiratura degli stampati informativi

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

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



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

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

Il Concessionario deve fornire un servizio di Call Center finalizzato principalmente all'informazione sull'offerta della Galleria 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.

In particolare il call center dovrà gestire due tipologie di chiamate:

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

Il servizio dovrà essere conforme alla normativa di settore con particolare riferimento all'art. 24 bis D.L. n.83/2012 e s.m.i.

Il servizio dovrà essere gestito, oltre all'italiano, in lingua inglese ed in lingua francese per un livello minimo di conoscenza certificato B2<sup>1</sup> (con certificazione linguistica emessa da un ente autorizzato al rilascio) e nell'ulteriore eventuale lingua offerta in sede di gara [(vedasi **Offerta tecnica (generata dal Sistema) - Call Center: lingua spagnola;**)] per un livello minimo di conoscenza certificato B1<sup>2</sup>, 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 (cfr. par. 10.2).

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

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

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

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

Il Call Center deve essere attivo:

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

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

Tutte le interazioni verso il Call Center devono essere registrate in modo da consentirne una rendicontazione mensile. I report mensili devono riportare al minimo le seguenti informazioni:

- numero progressivo assegnato a ciascuna chiamata;
- data e ora di ciascuna chiamata;
- durata di attesa nella risposta IVR di ciascuna chiamata;
- numero di chiamate con tempo di risposta IVR superiore a 10 secondi e percentuale sul totale chiamate mese;
- durata di attesa nella risposta operatore di ciascuna chiamata;
- numero di chiamate con tempo di risposta operatore superiore a 40 secondi e percentuale sul totale chiamate mese;

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

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



- 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.

Qualora offerto in **OFFERTA TECNICA**, il Concessionario dovrà fornire un numero telefonico dedicato con tariffazione gratuita. [(vedasi **Offerta tecnica (generata dal Sistema)** – Call center a tariffazione gratuita)].

Entro il giorno 5 del mese successivo a quello oggetto di rendicontazione, il Concessionario consegna all'Amministrazione il report mensile delle interazioni verso il Call Center. Il ritardo nella consegna del rendiconto comporta l'applicazione della Penale n. 12 di cui al par. 13.2.

Il Call center dovrà garantire, pena l'applicazione delle Penali n. 13 e n. 14 di cui al par. 13.2, i seguenti tempi di risposta:

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

**L'attivazione del Call center deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2).**

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la Penale n. 15 di cui al par. 13.2.

## **7.2 STRUMENTI DI SUPPORTO ALLA VISITA**

Oggetto del servizio è la messa a disposizione del pubblico di un insieme di strumenti di supporto per l'approfondimento della visita presso la Galleria.

Obiettivo del servizio è la valorizzazione del patrimonio culturale della Galleria mediante la diversificazione dell'offerta e la messa a disposizione dei visitatori di strumenti che consentano loro di approfondire la visita in base alle proprie caratteristiche (quali ad esempio l'età, il tempo a disposizione per la visita, il grado di approfondimento e di scientificità ricercato, percorsi tematici, il background di partenza, disabilità cognitive e sensoriali, etc.) e alle peculiarità della Galleria.

Per lo svolgimento del servizio è richiesto al Concessionario al minimo:

- lo sviluppo di una Applicazione per dispositivi mobili di supporto alla visita, incluso l'editing dei contenuti culturali che saranno forniti dall'Amministrazione, che possa essere scaricabile da parte degli utenti (tramite gli store Android e iOS e/o come applicativi online);
- la messa a disposizione e il noleggio di supporti multimediali (quali ad esempio audio/ video guide) incluso l'editing dei contenuti culturali di base in formato testo che saranno forniti dall'Amministrazione;
- la messa a disposizione e il noleggio di supporti multimediali per utenti affetti da disabilità, incluso l'editing dei contenuti culturali di base in formato testo che saranno forniti dall'Amministrazione.

I due strumenti (applicazione e supporti multimediali) potranno disporre degli stessi contenuti culturali, pertanto il Concessionario dovrà promuovere il servizio in modo tale da lasciare ai visitatori la preferenza per la modalità di fruizione dei contenuti (se tramite App o tramite altro strumento di supporto distribuito dal Concessionario).

Il servizio è svolto dietro il pagamento di un prezzo da parte degli utenti. Il Concessionario definirà i prezzi dei diversi strumenti in accordo con l'Amministrazione entro la data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2).

I supporti multimediali devono essere prenotabili e acquistabili sia tramite le postazioni di cui al par. 6.1 sia tramite canali offsite - Sito Web e Call Center.



L'applicazione dovrà essere scaricabile e acquistabile tramite il Sito Web e/o altri sistemi online. E' onere del Concessionario provvedere all'aggiornamento, per tutto il periodo della concessione, delle applicazioni (Android e iOS) in relazione alle evoluzioni tecnologiche dei dispositivi in commercio e ai relativi sistemi operativi. E' altresì onere del Concessionario aggiornare i contenuti dell'App (informazioni, documenti, mostre ed eventi, etc.), su richiesta della Galleria entro i termini con la stessa concordati.

I contenuti culturali degli strumenti di supporto alla visita (supporti multimediali e applicazione) dovranno essere resi fruibili al minimo dal Concessionario secondo le seguenti modalità di visita:

- “percorso adulti” e “percorso bambini” in lingua italiana, inglese e, qualora offerto, nelle eventuali lingue ulteriormente offerte in sede di gara; [(vedasi **Offerta tecnica (generata dal Sistema)** – Strumenti di supporto alla visita: ulteriori lingue)];
- “percorso/i per utenti diversamente abili” in lingua italiana, inglese e in LIS.

L'Amministrazione comunicherà al Concessionario, almeno 45 giorni prima della Data di avvio dell'esecuzione delle attività, i contenuti culturali su cui eseguire l'editing, nonché fornirà al Concessionario gli archivi immagini e video in proprio possesso. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti nel presente documento. Il Concessionario dovrà, in funzione del supporto fornito, predisporre i testi relativi ai percorsi di visita proposti, tradurli nelle lingue previste, provvedere alla registrazione dei testi e allo sviluppo dell'itinerario audio e video e delle grafiche e animazioni.

Le modalità operative di dettaglio dei percorsi di supporto alla visita dovranno essere rappresentate e concordate con il personale scientifico/didattico dell'Amministrazione entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2), in coerenza e in attuazione di quanto descritto e offerto in fase di gara.

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 degli strumenti di supporto alla visita (ad esempio variazioni di percorsi/tematiche anche in occasione di eventi speciali/mostre temporanee e modifiche alle lingue dei percorsi), al fine di migliorare l'offerta nei confronti del pubblico e di raggiungere gli obiettivi fissati.

È onere del Concessionario fornire i supporti multimediali offerti in gara (comprensivi di eventuali accessori quali cuffie, carica batterie, ecc.) nonché gestirne il noleggio (distribuzione, ritiro a fine percorso, ricarica e igienizzazione) e la manutenzione (ad esempio la verifica del corretto funzionamento delle apparecchiature) tramite il personale a presidio delle postazioni di cui al paragrafo 6.1. Tale processo dovrà risultare rapido, non macchinoso e intuitivo.

Il Concessionario deve fornire un sistema di deposito (repository) idoneo a consentire la collocazione di apparecchiature/strumenti/supporti presso le postazioni senza creare eccessivo ingombro.

Il Concessionario dovrà fornire supporti multimediali dotati di una tecnologia di interazione fra il dispositivo e il punto di interesse oggetto dei percorsi che consenta un facile e agevole utilizzo da parte dei visitatori e un impatto minimo sulle strutture della Galleria e comunque in armonia con il contesto. È onere del Concessionario provvedere all'installazione di tale tecnologia; si specifica che non è consentito effettuare opere murarie né tracce se non preventivamente autorizzate dall'Amministrazione. Il software di gestione del supporto multimediale dovrà garantire la massima flessibilità in termini di revisione, aggiornamento e integrazione dei contenuti.

Resta inteso che il Concessionario dovrà disporre di un numero di supporti multimediali tale da esaudire le richieste dell'utenza.

È onere del Concessionario provvedere alla manutenzione dei supporti multimediali per tutta la durata del contratto e alla sostituzione degli apparecchi difettosi, non funzionanti o mancanti.

In caso di appurato deterioramento delle apparecchiature, sarà richiesto dall'Amministrazione al Concessionario di effettuare interventi di manutenzione.





Con un congruo anticipo e comunque entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2) i supporti devono essere sottoposti al collaudo da parte dell'Amministrazione con riferimento sia al caricamento dei contenuti sia al funzionamento della tecnologia che consente l'interazione fra gli apparecchi e i punti di interesse oggetto dei percorsi. L'attivazione del servizio deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività secondo quanto disciplinato al paragrafo 10.2. In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la Penale n. 16 di cui al paragrafo 13.2.

### 7.3 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 (cfr. par. 10.2).

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

**Obiettivo del servizio è diffondere la conoscenza, l'educazione e lo stimolo dell'interesse del pubblico verso la storia e la collezione della Galleria nella sua interezza, nonché di consentire alle diverse fasce e tipologie di visitatori di individuare strumenti corrispondenti ai propri orientamenti di esperienza e culturali così da favorire la conoscenza del patrimonio culturale conservato nella sua pienezza e un'esperienza di visita maggiormente consapevole.**

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

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

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

Il prezzo delle visite guidate sarà stabilito dal Concessionario in accordo con l'Amministrazione prima dell'Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2).

**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).**

Tali visite, che potranno essere differenziate sulla base della durata della singola visita e dell'utenza alla quale vengono rivolte, dovranno inoltre essere organizzate ed erogate obbligatoriamente in lingua inglese e francese con livello certificato C2<sup>3</sup> e nelle eventuali lingue ulteriormente offerte in sede di gara, anch'esse con livello certificato C2<sup>4</sup>, con relativa certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio, anch'essa da comprovare in sede di Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto (vedasi **Offerta tecnica (generata dal Sistema) - Visite guidate: lingua spagnola**; **Offerta tecnica (generata dal Sistema) - Offerta tecnica (generata dal Sistema) - Visite guidate: LIS**).

Inoltre, in occasione delle giornate istituzionali dedicate alla disabilità, tali visite dovranno essere organizzate ed erogate obbligatoriamente anche in lingua LIS.

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

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

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

Classificazione del documento: Consip Public





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 (**Allegato 7 - Relazione Tecnica – Visite Guidate - Attività Didattiche- organizzazione; Allegato 7 - Relazione Tecnica – Visite Guidate: contenuti e percorsi**).

Il numero massimo di componenti del gruppo ammissibile è di 25 visitatori, ad eccezione dei gruppi classe, salvo eventuali limitazioni legislative di contenimento, finalizzate alla prevenzione e controllo dell'epidemia da COVID-19. Per i gruppi con un numero di utenti superiore a 10, dovrà essere previsto l'utilizzo di sistemi audio wireless (radioguide o dispositivi analoghi, ad esempio whisper) la cui fornitura e gestione (ricarica, igienizzazione e distribuzione ai visitatori) ivi compresa quella degli accessori (cuffie igienizzate o usa e getta, ed eventuali carica batterie) sarà a cura e spese del Concessionario.

Il Concessionario dovrà disporre di un numero di apparecchi tale da esaudire tutte le richieste dell'utenza. È onere del Concessionario provvedere alla manutenzione degli apparecchi per tutta la durata del contratto e alla sostituzione di quelli difettosi, non funzionanti o mancanti. Si precisa che, in caso di visite guidate non organizzate dal concessionario, il prezzo del noleggio degli apparecchi whisper sarà definito dal concessionario in accordo con l'Amministrazione prima della Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2). Per le visite guidate organizzate dal concessionario il costo degli apparecchi whisper risulta ricompreso nel pagamento della visita guidata e pertanto il visitatore non dovrà sopportare alcun onere aggiuntivo per il noleggio delle stesse.

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

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

Deve inoltre essere sempre consentito a guide turistiche in possesso di abilitazione alla professione ovvero dei requisiti di legge, di effettuare autonomamente proprie visite guidate nella Galleria, 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.

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 (cfr. par. 10.2).**

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la Penale di cui al n. 17 del paragrafo 13.2; in caso di mancata erogazione del servizio a fronte di una prenotazione si applica la Penale di cui al n. 18 del paragrafo 13.2.



#### 7.4 SERVIZIO ATTIVITA' DIDATTICA

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

Il Concessionario potrà effettuare ulteriori attività didattiche rivolte ad altre tipologie di pubblico, da concordarsi con la Galleria.

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

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

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

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** (cfr. par. 10.2).

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

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

Il prezzo delle visite/attività didattiche sarà stabilito dal Concessionario in accordo con l'Amministrazione prima dell'Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2).

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

Per ragioni di sicurezza, il numero massimo ammissibile di componenti di ciascun gruppo/laboratori è di 25 persone, fatta eccezione i gruppi classe, salvo eventuali limitazioni legislative di contenimento, finalizzate alla prevenzione e controllo dell'epidemia da COVID-19.

Per l'erogazione del servizio di attività didattica il Concessionario potrà utilizzare gli spazi dedicati già provvisti di arredi, così come descritti al par. 6.1 e indicati nelle planimetrie allegate al presente documento, che saranno visionabili in sede di sopralluogo, secondo le modalità indicate nel Disciplinare di gara.

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



**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 Lettere, Storia dell'Arte o equipollente e avere una conoscenza specifica documentabile nelle tecniche didattiche e pedagogiche con specifico riferimento alla didattica museale. Le visite/attività didattiche dedicate ai visitatori disabili dovranno essere condotte da operatori in possesso di comprovata formazione specifica.

Le attività didattiche dovranno essere erogate in lingua italiana e inglese con un livello di conoscenza certificato C2<sup>5</sup> e nelle ulteriori eventuali lingue offerte in sede di gara sempre con un livello di conoscenza certificato C2<sup>6</sup>, con relativa certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio, da comprovare in sede di Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto [vedasi **Offerta tecnica (generata dal Sistema) - Attività didattica: LIS; Offerta tecnica (generata dal Sistema) - Attività didattica: francese** per (cfr. par. 10.2).

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

Ferme restando le prescrizioni minime previste nel presente paragrafo, la proposta di attività didattiche in armonia con gli obiettivi educativi sopra esposti, è quella risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato 7 - Relazione Tecnica – Visite Guidate - Attività Didattiche- organizzazione; Allegato 7 - Relazione Tecnica – Attività Didattica: contenuti e percorsi**).

L'Amministrazione, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riserva la facoltà di concordare con l'Aggiudicatario modifiche alla proposta di 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 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 attività didattiche e alle modalità di erogazione del servizio (ad esempio variazioni di percorsi/tematiche in occasione di eventi speciali/mostre temporanee), al fine di migliorare l'offerta nei confronti del pubblico e di raggiungere gli obiettivi fissati.

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

Il Concessionario si impegna a realizzare, costantemente nell'arco di vigenza contrattuale e in accordo con quanto descritto all'**Allegato 7 - Relazione tecnica - "Attività didattiche – contenuti e percorsi"** e **Relazione tecnica - "Azioni promozionali"**, campagne di promozione delle attività didattiche volte a massimizzare la fruizione della Galleria da parte delle scuole.

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

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

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

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

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 Galleria nazionale d'arte moderna e contemporanea per il Ministero della Cultura – ID 2527

Capitolato tecnico



In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la Penale n. 19 di cui al paragrafo 13.2; in caso di mancata erogazione del servizio a fronte di una prenotazione si applica la Penale n. 20 di cui al paragrafo 13.2.

## 7.5 SERVIZIO BOOKSHOP

Oggetto del servizio è:

- l'organizzazione e la gestione del punto vendita fisico;
- l'organizzazione e la gestione del punto vendita di *e-commerce* (tramite la piattaforma informatica e il Sito Web descritti ai paragrafi 7.6.2 e 7.6.3);
- la produzione non in esclusiva di prodotti di merchandising da porre in vendita.

Il servizio dovrà essere orientato al rispetto della cultura artistica della Galleria e dovrà essere improntato all'espressione massima di un prodotto di qualità.

### 7.5.1 IL SERVIZIO DI VENDITA

Il punto vendita fisico è destinato alla vendita di:

- a) prodotti **editoriali**, attraverso cui il Concessionario deve garantire un'adeguata proposta al pubblico per la migliore conoscenza e fruizione del patrimonio culturale della Galleria. Tali prodotti dovranno obbligatoriamente riguardare quanto meno i seguenti argomenti:
- opere delle collezioni della Galleria (cataloghi, libri, saggi, approfondimenti e pubblicazioni della Galleria);
  - mostre attuali e passate della Galleria (cataloghi);
  - arte moderna e contemporanea (incluse monografie, cataloghi e saggi, etc.);
  - architettura;
  - design, grafica e arti applicate;
  - fotografia;
  - cinema;
  - artist book;
  - narrativa selezionata;
  - libri per bambini;
  - libri per ragazzi.
- b) **merchandising** della Galleria, costituito da una linea originale di oggettistica ispirata al logo (cfr. Appendice 4) e alla collezione della Galleria realizzata dal Concessionario secondo quanto descritto al paragrafo 7.5.2.1.
- c) **oggettistica varia** ispirata alla Galleria quale a titolo esemplificativo e non esaustivo:
- oggetti di design;
  - oggetti di artigianato locale;
  - riproduzioni di opere, previa autorizzazione dell'Amministrazione in merito ai diritti;
  - linea di cartoleria (quaderni, cartoline, biglietti, manifesti, stampe, calendari, cancelleria varia);
  - complementi di arredamento;
  - oggettistica legata alle tematiche delle mostre temporanee/eventi occasionali presso la Galleria, che quindi potrà variare periodicamente;
  - linea gioielleria e/o bigiotteria;
  - giochi educativi (bambini e adulti);
  - altro, in base alle richieste dell'Amministrazione.

Il punto vendita online, integrato al Sito Web di cui al par. 7.6.3, 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 7.6.2.



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

Il summenzionato catalogo deve essere concordato con l'Amministrazione nel corso della fase preliminare (cfr. par. 10.1) e **aggiornato con cadenza concordata tra le parti** nel corso della durata della concessione a partire dalla Data di avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 10.2).

Il Concessionario assume l'impegno a rendere disponibili al pubblico, per l'intera durata del contratto, l'ampiezza dell'assortimento previsto a catalogo, pena l'applicazione della Penale n. 21 di cui al par. 13.2.

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

Saranno inoltre a cura e spese del Concessionario:

- la manutenzione di tutti gli arredi in uso e delle strumentazioni hardware, al fine di garantirne il corretto funzionamento per tutta la durata del contratto;
- la pulizia dei locali e degli arredi in uso;
- le utenze telefoniche e internet.

Si specifica che:

- non è consentito in nessun caso effettuare opere murarie né tracce se non preventivamente autorizzate dall'Amministrazione;
- nessun lavoro può essere fatto senza approvazione preventiva dell'Amministrazione.

sarà in ogni caso onere del Concessionario assicurare che i sistemi di connettività predisposti non interferiscano con le altre strumentazioni presenti nello stesso ambiente.

In caso di appurato deterioramento degli arredi e degli impianti generatosi nel corso della Concessione, sarà richiesto dall'Amministrazione al Concessionario di effettuare interventi di manutenzione ordinaria e/o piccole riparazioni a cura e spese del Concessionario stesso. Qualora lo stesso non provveda agli interventi richiesti, decorsi 15 (quindici) giorni dalla segnalazione scritta, ovvero diverso tempo stabilito dall'Amministrazione, si procederà all'applicazione della Penale n. 11 di cui al par. 13.2.

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

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la Penale n. 22 di cui al paragrafo 13.2.

Gli ambienti destinati al servizio sono quelli attualmente adibiti al servizio di bookshop e sono collocati in prossimità della biglietteria e in un'area immediatamente adiacente al salone centrale della Galleria, come si evince dalla planimetria contenuta all'Appendice 1. Gli arredi del bookshop (bancone, armadiature, scaffali, etc.) sono messi a disposizione del Concessionario a titolo gratuito e sono visionabili dagli offerenti in sede di sopralluogo, secondo le modalità indicate nel Disciplinare di gara. L'allestimento e il reperimento delle apparecchiature informatiche e fiscali necessarie al corretto svolgimento del servizio sono a carico del Concessionario. Il Concessionario, per lo svolgimento dei servizi affidati, dovrà dotarsi di un sistema di contabilizzazione automatica per gli incassi, tramite registratori di cassa a norma di legge. Il Concessionario ha altresì facoltà di installare un sistema di antitaccheggio (o tecnologie simili) o di telecamere di sorveglianza, previa autorizzazione da parte dell'Amministrazione. 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.



## 7.5.2 SERVIZIO DI PRODUZIONE DI PRODOTTI DI MERCHANDISING

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

### 7.5.2.1 MERCHANDISING

Oggetto del servizio è la realizzazione di una linea originale di oggettistica ispirata al logo (cfr. Appendice 4) e alle opere della Galleria, 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);
- complementi di arredo;
- giochi e giocattoli didattici;
- oggettistica e bigiotteria (portachiavi, tazze, shopper, bracciali, calamite, portafogli, linea per la conservazione dell'acqua - dal thermos alla busta termica porta bottiglietta- etc.);
- parapioggia/impermeabili, parasole, ombrelli;
- magliette.

I prodotti di merchandising proposti dovranno essere coerenti con l'immagine coordinata della Galleria e riportarne il logo in modo che risultino riconoscibili e riconducibili ad essa.

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

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

Devono essere forniti gratuitamente all'Amministrazione n. 10 esemplari di tutti gli articoli prodotti con il logo della Galleria. Il concessionario dovrà altresì fornire annualmente e gratuitamente all'Amministrazione, oltre a quanto sopra descritto, n.20 shopper.

L'Amministrazione, almeno 45 giorni prima della data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2), metterà a disposizione del Concessionario una selezione di immagini libera da diritti. 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 (vedasi **Allegato 7 - Relazione Tecnica – Progetto del catalogo per il merchandising**).

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

Prima dell'Avvio delle Attività (cfr. paragrafo 10.2), pena l'applicazione della Penale n. 23 di cui al paragrafo 13.2, il Concessionario dovrà produrre la linea di merchandising in conformità con quanto presentato in **OFFERTA TECNICA [Relazione Tecnica e Offerta Tecnica (generata dal Sistema)]** e con le eventuali modifiche richieste dall'Amministrazione.



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

Si precisa che la messa in vendita dei prodotti di merchandising è subordinata all'approvazione da parte dell'Amministrazione della documentazione attestante il possesso del criterio premiante (eventualmente offerto) relativo all'offerta al pubblico di almeno 4 articoli ecosostenibili appartenenti a una o più delle categorie previste (vedasi **Offerta tecnica (generata dal Sistema) –Merchandising – Prodotti ecosostenibili**). Il Concessionario dovrà produrre nuovamente la suddetta documentazione ogni qual volta vi sia la variazione con nuovi prodotti.

Previa autorizzazione dell'Amministrazione, il Concessionario potrà vendere i prodotti del merchandising presso altri punti vendita al di fuori della Galleria, allo scopo di offrire a un pubblico più ampio possibile la conoscenza della Galleria e rafforzare l'immagine coordinata correlata. In tale caso il Concessionario dovrà classificare tali prodotti con la dicitura "Fuori Book" e rendicontare i relativi introiti all'Amministrazione.

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

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

Il Concessionario sarà chiamato a realizzare e fornire una linea di packaging personalizzata che riporti l'immagine coordinata della Galleria, da utilizzare per il confezionamento dei prodotti venduti presso i punti vendita, compresi eventualmente quelli posti al di fuori della Galleria, e composta al minimo da shopper, adesivi e carta regalo.

Ferme restando le prescrizioni minime riportate al presente paragrafo, il progetto della linea di packaging personalizzata è quello risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato 7 - Relazione Tecnica – Progetto del catalogo per il merchandising**).

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

## **7.6 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 della Galleria.

### **7.6.1 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 della Galleria, nonché durante le eventuali aperture serali e/o straordinarie.

Con l'obiettivo di garantire all'Amministrazione la continuità della reperibilità del Gestore, qualora, in corso di esecuzione, il Concessionario modifichi il soggetto individuato quale Gestore del Contratto, questi è tenuto a





comunicare tempestivamente all'Amministrazione il nominativo e i contatti del nuovo Gestore, e comunque entro e non oltre 48 ore dall'intervenuta modifica.

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

- programmazione, organizzazione, coordinamento e controllo dei Servizi (es. sostituzione tempestiva delle assenze, soluzione di eventuali emergenze tecniche, verifica della presenza e della puntualità del personale in turno, etc.);
- raccolta e controllo delle informazioni per la gestione della reportistica e delle penali;
- gestione delle richieste, delle segnalazioni e delle problematiche sollevate dall'Amministrazione;
- altre attività eventualmente indicate nell'**OFFERTA TECNICA** dal Concessionario [Relazione Tecnica e Offerta Tecnica (generata dal Sistema)].

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

Il Concessionario deve inoltre nominare il "**Responsabile dei servizi**", ossia la persona fisica che, per ciascun turno di lavoro, sarà, distintamente, il referente dell'Amministrazione con riguardo alle verifiche e ai controlli di cui al Capitolo 13 e alla gestione operativa dei singoli servizi.

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

Il Responsabile dei servizi dovrà assicurare, nel complesso, la sua presenza presso la Galleria negli orari di apertura al pubblico.

Per l'Amministrazione:

- il **Responsabile del Contratto**, al quale spetta il compito di verificare e vigilare sul rispetto delle prescrizioni contrattuali anche avvalendosi della collaborazione del Direttore dell'Esecuzione, è il responsabile unico nonché rappresentante dell'Amministrazione nei rapporti con il Concessionario. Al Responsabile del Contratto sono demandate le attività previste in capo al medesimo dal D.Lgs. 50/2016 e dalle Linee Guida dell'A.N.AC n. 3 recanti "Nomina, ruolo e compiti del responsabile unico del procedimento per l'affidamento di appalti e concessioni". Trova applicazione la relativa disciplina.
- il **Direttore dell'esecuzione** è individuato dall'Amministrazione al fine di coadiuvare il Responsabile del Contratto per tutti gli aspetti attinenti alla verifica del rispetto delle prescrizioni del presente Capitolato Tecnico, del Contratto e di quanto oggetto di **OFFERTA TECNICA** [Relazione Tecnica e Offerta Tecnica (generata dal Sistema)]. Il Direttore dell'Esecuzione avrà inoltre facoltà di procedere in ogni tempo alle verifiche e ai controlli di cui al Capitolo 13 e potrà avvalersi di una struttura denominata "commissione di controllo e valutazione" per l'espletamento delle suddette attività di controllo dei Servizi e di valutazione della qualità.

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

## **7.6.2 PIATTAFORMA INFORMATICA DI SUPPORTO**

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

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





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

- progettata o selezionata tra i prodotti disponibili sul mercato;
- realizzata in proprio o acquisita/noleggiata da terzi;
- configurata e personalizzata in funzione dei servizi oggetto della presente Concessione;
- resa accessibile all'Amministrazione per tutto il periodo di vigenza della Concessione;
- gestita e costantemente aggiornata, per tutta la durata della Concessione, a eventuali nuove disposizioni legislative, regolamentari e/o di altra natura che dovessero essere emanate in materia di biglietteria e di eventuali variazioni alle modalità di gestione, incasso, sistemi tariffari, etc. decisi dall'Amministrazione, anche a seguito di indicazioni del MiC.

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

Il Concessionario dovrà adottare misure di sicurezza adeguate ai migliori standard tecnici attuali, al fine di garantire il funzionamento costante del sistema e di scongiurare la perdita dei dati e la loro manomissione. In particolare dovranno essere previste procedure idonee a garantire il costante funzionamento delle postazioni di accoglienza, informazioni, orientamento e vendita (stampa titoli di accesso) e il riconoscimento delle prenotazioni.

L'eventuale presenza di anomalie nel funzionamento, o di difformità riscontrate che determinano malfunzionamenti bloccanti o fermi dell'intera piattaforma o di parti di essa, dovrà essere immediatamente segnalata dal Concessionario al Direttore dell'Esecuzione. A decorrere dall'invio della segnalazione al Direttore dell'Esecuzione o a partire dall'invio di segnalazioni provenienti direttamente dal Direttore dell'Esecuzione, il Concessionario è tenuto a intervenire e a risolvere il problema secondo le tempistiche di seguito riportate, pena l'applicazione della Penale n. 5 di cui al paragrafo 13.2:

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

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

#### **7.6.2.1 VENDITA**

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

- visite guidate;
- visite/attività didattiche;
- strumenti di supporto alla visita;
- prodotti del bookshop (solo per l'e-commerce);
- titoli di accesso alla Galleria (biglietteria);

tramite i diversi canali di vendita previsti:

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

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

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



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

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

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 della Galleria e che consenta l’accesso direttamente al percorso di visita senza preventivamente passare da tali postazioni (non è dunque previsto il ritiro in cassa dei suddetti titoli di accesso).

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

La prenotazione/prevendita è fortemente raccomandata per gruppi formati da più di 10 persone. Il numero massimo di componenti del gruppo ammissibile è di 25 visitatori, ad eccezione dei gruppi classe salvo eventuali limitazioni legislative di contenimento, finalizzate alla prevenzione e controllo dell’epidemia da COVID-19. Il titolo acquistato tramite sito web, call center e, eventualmente, TVM con diritto di riduzione o gratuità deve essere sottoposto al controllo da parte del personale dell’Amministrazione.

La prenotazione/prevendita dei titoli di accesso e/o di altri servizi di assistenza alla visita non potrà essere effettuata per un numero di visitatori superiore a quello indicato nel Piano di Sicurezza della Galleria in vigore (che attualmente prevede 900 visitatori contestualmente presenti).

**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 la Galleria senza titolo d’accesso ed evitare eventuali code.**

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

L’Amministrazione trasferirà al nuovo Concessionario i dati relativi alle prenotazioni/prevendite ricadenti nel periodo successivo alla data di avvio dell’esecuzione delle attività. Tale data verrà comunicata dall’Amministrazione al fornitore uscente, che avrà diritto a percepire i relativi incassi per il periodo per il quale effettuerà il servizio di prenotazione (al minimo relativo alla durata della fase preliminare, cfr. par. 10.1).

Ferme restando le prescrizioni minime del presente 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 (vedasi **Allegato 7 – Relazione Tecnica – Piattaforma informatica - funzionalità (vendita, prenotazione/prevendita e reportistica)**).

Resta inteso che l’Amministrazione, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riserva la facoltà di concordare con l’Aggiudicatario modifiche al sistema di prenotazione offerto, purché queste non abbiano alcun impatto sul Piano Economico e Finanziario e sulla funzionalità del progetto presentato dal Concessionario, sulla base del quale lo stesso ha organizzato il servizio. Le eventuali modifiche al sistema di prenotazione costituiranno obbligazioni contrattuali.

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



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

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

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

La piattaforma dovrà consentire l'emissione di fatture elettroniche per i pagamenti da parte delle scuole e degli enti pubblici.

La piattaforma deve consentire l'inserimento e la configurazione di tutte le fasce di prezzo di titoli di accesso, servizi e prodotti e delle relative durate nei diversi periodi dell'anno, con la possibilità di prevedere riduzioni, scontistiche e promozioni anche dinamicamente, sulla base di criteri preimpostati o legati ai comportamenti dei visitatori. Si precisa che con il termine "dinamicamente" si intende un sistema di riduzioni, scontistiche e promozioni che si adatta alla tipologia di utenti che effettuano gli acquisti basandosi su criteri preimpostati o legati ai comportamenti e alle preferenze degli stessi. L'aggiornamento dei sistemi di vendita dovrà essere garantito entro 48 ore dalla richiesta della Amministrazione, pena l'applicazione della Penale n. 6 di cui al paragrafo 13.2.

La piattaforma informatica deve essere in grado di emettere tutte le tipologie di titoli di accesso attualmente in vigore (interi, ridotti, gratuiti e agevolati, come illustrato sul sito dell'Amministrazione), secondo le modalità di visita di cui al par. 6.3.

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

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

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

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

#### **7.6.2.2 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 7.6.4).



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.

### 7.6.2.3 REPORTISTICA

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

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

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

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

- numero, incasso unitario e complessivo dei titoli di accesso emessi e/o utilizzati suddivisi per 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", degli strumenti di supporto alla visita, delle visite guidate e delle visite e attività didattiche, articolato per mese, giorno della settimana, canale di vendita, punto vendita di acquisto, con indicazione della categoria di acquirente e dell'aliquota IVA applicata, se del caso;
- caratteristiche dei visitatori (quali provenienza, età, categoria di acquirente, ecc.);
- feedback dei visitatori;
- dati e informazioni inerenti i risultati delle azioni di promozione e degli strumenti di affiliazione/fidelizzazione;
- monte ore e turni del personale impiegato per ogni servizio presso la Galleria;
- qualsiasi altra elaborazione dei dati richiesta dall'Amministrazione sui servizi erogati.

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

Ferme restando le prescrizioni minime previste nel presente paragrafo, le funzionalità di elaborazione dati della piattaforma informatica utilizzabili dal personale dell'Amministrazione, le caratteristiche e le modalità di formalizzazione dei report mensili sono quelle risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato 7 Relazione Tecnica – Piattaforma informatica - funzionalità (vendita, prenotazione/prevendita e reportistica)**).

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

I rendiconti mensili sopra descritti devono essere inviati all'Amministrazione entro il giorno 5 del mese successivo a quello oggetto di rendicontazione. Il mancato rispetto dei tempi di consegna comporterà l'applicazione della Penale n. 7 di cui al paragrafo 13.2.



Si specifica che il database contenente tutte le informazioni di vendita, le anagrafiche e i profili del sistema saranno fruibili completamente dall'Amministrazione in qualsiasi momento. L'Amministrazione resterà unica proprietaria di tale database al termine del contratto di concessione.

Entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2), il Concessionario dovrà effettuare un corso di formazione sull'uso dei *tool* di elaborazione dati della piattaforma informatica di supporto per il personale indicato dall'Amministrazione. Il ritardo nell'effettuazione di tale corso di formazione darà luogo all'applicazione della Penale n. 3 di cui al paragrafo 13.2.

#### **7.6.2.4 ALTRE FUNZIONALITÀ**

La piattaforma informatica deve inoltre possedere almeno le seguenti funzionalità:

- permettere di variare preventivamente il contingentamento degli ingressi (*allotment*) per fascia oraria, tipo di utente, modalità di visita e canale di vendita, sulla base di criteri di volta in volta individuati; in particolare la piattaforma deve permettere la divisione della giornata in un numero di fasce orarie tale da consentire ai visitatori una visita di durata congrua e atta a non creare eccessivi affollamenti, in coerenza e nel rispetto del Piano Sicurezza della Galleria, delle eventuali disposizioni governative per il contenimento dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 e/o degli eventuali regolamenti emessi dall'Amministrazione per la fruizione della Galleria;
- consentire la gestione di liste di attesa sia per l'ingresso alla Galleria in occasione di eventi ad ingresso limitato, sia per le visite guidate e le visite/attività didattiche in caso di esaurimento posti;
- possibilità di inserire e gestire profili utenti differenti ai quali affidare diverse modalità di accesso e fruizione della piattaforma;
- garantire la crittografia dei dati del QR code, al fine di impedire la generazione di codici validi da parte di soggetti esogeni;
- interazione in tempo reale con il sistema di controllo degli accessi attraverso un protocollo di rete e consentire la validazione multipla di tutte le tipologie di titoli di accesso, compresi gli abbonamenti;
- consentire l'emissione di titoli di accesso nominativi tramite tutti i canali di vendita (biglietterie *onsite*, eventuale TVM, sito Web e Call center).

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

- scontistica in caso di acquisto congiunto online di prodotti e servizi offerti (ad esempio sconti al bookshop se si acquista un titolo di accesso con visita guidata, ecc.);
- scontistica su titoli di accesso per determinati giorni/fasce orarie;
- membership card;
- raccolta punti;
- applicazione di codici sconto ai titoli di accesso (provenienti ad esempio da campagne promozionali o di co-marketing promosse dalla Galleria in collaborazione con altri soggetti);
- promozioni e sconti per diverse categorie di acquirenti e/o differenziati sui diversi canali di vendita.

#### **7.6.3 SITO WEB DI VENDITA**

Il Sito Web è lo strumento virtuale dedicato alla presentazione, promozione, prenotazione e/o prevendita dei Servizi per il Pubblico (visite guidate, didattica e prodotti del bookshop) e dei titoli di accesso della Galleria. Il Sito web è collegato alla piattaforma informatica di supporto di cui al paragrafo 7.6.2 a cui si rimanda per tutte le relative prescrizioni.

Il sito web dovrà essere accessibile tramite un link presente sul sito web ufficiale della Galleria.

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

Il sito web deve essere implementato secondo le tecniche di ottimizzazione SEO al fine di garantirne un buon posizionamento sui motori di ricerca.



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

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

La procedura di prenotazione/prevendita deve prevedere l'inserimento al minimo dei seguenti dati comuni:

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

La richiesta di eventuali altri dati comuni potrà essere concordata con l'Amministrazione successivamente alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2).

La procedura dovrà prevedere anche la possibilità di registrarsi alla newsletter ufficiale della Galleria.

Le caratteristiche minime di tale sito web devono essere:

- contenuti in lingua italiana, inglese, spagnola, francese, tedesca;
- linea grafica e layout in linea con gli standard del MiC, coerente con l'identità visiva e con il logo della Galleria 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 della Galleria e del MiC e/o di altri loghi ufficiali richiesti dall'Amministrazione e assenza del logo del Concessionario;
- presenza della funzionalità di "ricerca nel Sito" di prodotti, eventi e altre informazioni legate a quanto l'utente può necessitare nella fase di acquisto;
- presenza di una pagina per l'e-commerce dei prodotti del bookshop in italiano ed inglese (cfr. par. 7.5.1).

Il sito web deve essere dotato:

- di un sistema di CRM (*Customer Relationship Management*) associato alla piattaforma di vendita (cfr. par. 7.6.2);
- 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 la Galleria. 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 7.6.2 per quanto attiene la piattaforma di vendita, le logiche di realizzazione del sito web sono quelle risultanti dal progetto offerto dallo stesso



Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato 7 - Relazione Tecnica – Sito Web di vendita; Offerta tecnica (generata dal Sistema) – Sito Web di vendita:**).

Con congruo anticipo e comunque entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, come definita al paragrafo 10.2 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.

L'Amministrazione, nel corso della durata della concessione, si riserva il diritto di verificare in qualsiasi momento il corretto funzionamento del sito web sulla base di quanto offerto ed eventualmente concordato successivamente.

**La messa online del sito web deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2).**

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la Penale n. 25 di cui al paragrafo 13.2.

#### **7.6.4 AZIONI PROMOZIONALI**

È compito del Concessionario proporre all'Amministrazione e realizzare azioni di promozione e strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori, in relazione anche alle evidenze emerse dalla relazione di cui al paragrafo 7.6.5, allo scopo di incrementare il livello qualitativo della fruizione e di far conoscere al meglio il patrimonio della Galleria nella sua interezza, con particolare riferimento alla promozione delle opere meno note, di particolari aspetti della Galleria e delle attività di valorizzazione già presenti o realizzate dal Concessionario stesso (ad esempio visite guidate e visite/attività didattiche, ecc.)

Tali proposte devono essere presentate:

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

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

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

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

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

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

sono quelle risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato 7 - Relazione Tecnica – Azioni Promozionali**).

#### **7.6.5 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

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 Galleria nazionale d'arte moderna e contemporanea per il Ministero della Cultura – ID 2527

Capitolato tecnico





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 della Galleria, anche sulla base dei risultati degli indicatori di soddisfazione (*customer satisfaction*) di cui al par. 13.1. La relazione dovrà inoltre esporre le criticità riscontrate nell'esecuzione dei servizi e le eventuali soluzioni eseguite in corso d'opera, nonché le eventuali migliorie che potrebbero essere apportate. Nel caso di migliorie, il Concessionario concorda con l'Amministrazione l'applicazione delle stesse.

La relazione deve essere consegnata all'Amministrazione entro il giorno 5 del primo mese successivo al semestre oggetto di rendicontazione o entro un diverso periodo concordato con l'Amministrazione. Il mancato rispetto dei tempi di consegna comporterà l'applicazione della Penale n. 8 di cui al paragrafo 13.2.

## 8 SERVIZIO DI BIGLIETTERIA

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

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

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

Il servizio di biglietteria consta di:

1. Gestione delle postazioni di vendita fisiche – biglietteria *on site* (descritte al paragrafo 8.1);
2. Gestione della biglietteria *offsite* (tramite Sito Web di vendita di cui al par. 7.6.3 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, nonché l'accettazione dei pagamenti e gli eventuali annullamenti (anche parziali per titoli di accesso cumulativi e/o integrati) nonché la gestione di card turistico - culturali e altre forme similari, presenti al momento dell'attivazione del Servizio e/o attivati dall'Amministrazione durante la durata della Concessione. Il servizio deve inoltre prevedere la gestione degli incassi e i servizi amministrativi.

Il Concessionario si obbliga a rilasciare a tutti i visitatori gli scontrini, le fatture e comunque tutti i documenti fiscalmente previsti dalla vigente normativa utilizzando gli strumenti e i moduli di legge.

L'Amministrazione si riserva il diritto di controllare, in qualsiasi momento, i prezzi e le tariffe applicate dal Concessionario e di verificare presso i clienti che i prezzi e le tariffe applicate corrispondano effettivamente al servizio reso.

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

Tutti i titoli di accesso (indipendentemente dal canale di vendita da cui sono stati emessi) riportare obbligatoriamente i seguenti dati:

- logo della Galleria e del MiC (cfr. Appendice 4);
- canale di vendita (se in loco, cassa di emissione);
- data e ora di vendita;
- data e fascia oraria di ingresso;
- giorno/periodo di validità;





- tipologia di titolo di accesso;
- prezzo integrale applicato al visitatore con evidenza di eventuali supplementi;
- numero di serie progressivo pur al variare della tipologia/ tariffa di volta in volta applicata;
- codice a barre a lettura ottica/QR code univoco identificativo del titolo.

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

Il formato e la grafica dei titoli di accesso:

- *cartacei* - dovranno essere simili a quelli attualmente in uso, visionabili in sede di sopralluogo, con richiesta di predisposizione di uno spazio per l'eventuale inserimento di un banner per sponsor;
- *"print@home"* - dovranno essere coerenti con l'identità visiva della Galleria.

**In ogni caso il Concessionario - almeno 10 giorni prima della data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2) - 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 (ad esempio in occasione di eventi speciali o mostre temporanee organizzate dall'Amministrazione).

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

Tutte le attività del servizio di biglietteria devono essere gestite in maniera integrata dalla piattaforma informatica di supporto descritta al paragrafo 7.6.2.

Ferme restando le prescrizioni minime riportate al presente paragrafo, la modalità di gestione ed erogazione del servizio di biglietteria è quella risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato 7 Relazione Tecnica** – paragrafo "Biglietteria: strumenti e organizzazione").

## **8.1 BIGLIETTERIA ON SITE**

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

- emissione e vendita di tutte le tipologie di **titoli di accesso** (inclusi eventuali abbonamenti, nonché card turistico - culturali e altre forme simili presenti al momento dell'attivazione dei Servizi e/o attivati dall'Amministrazione durante la durata della Concessione);
- 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 (cfr. par. 10.1);
- conversione in titoli di accesso di voucher/codici di prenotazioni ricevuti per e-mail a seguito di prenotazioni effettuate tramite canali *off site*;
- gestione (ricarica, igienizzazione e distribuzione ai visitatori) degli apparecchi radioguida comprensivi di accessori (cuffie igienizzate o usa e getta, ed eventuali carica batterie).

Il controllo degli accessi è effettuato dal personale della Galleria. Il Concessionario deve mettere a disposizione della Galleria 3 apparecchiature portatili (tipo "pistole") per:

- controllo elettronico della validità del titolo di accesso;
- verifica di anti-pass-back per evitare ingressi ripetuti.



Tali apparecchiature devono essere integrate, a cura e spese del Concessionario, con la Piattaforma informatica di cui al successivo paragrafo 7.6.2.

L'eventuale *Ticket Vending Machine* (TVM - biglietteria self service), qualora offerta in sede di gara, deve essere integrata con la piattaforma informatica di cui al paragrafo 7.6.2 e sarà dedicata alla vendita dei soli titoli di accesso. Inoltre la TVM dovrà presentare un design e caratteristiche estetiche adeguate ed in linea con il decoro e l'importanza degli ambienti della Galleria.

Si precisa che in nessun caso la presenza della TVM potrà sostituire il personale impiegato per il servizio di biglietteria, neanche nei giorni di maggior afflusso.

Tale strumento deve:

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

La TVM potrà erogare i biglietti fino a 45 minuti prima dell'orario di chiusura della Galleria. Si precisa che il luogo deputato ad ospitare la TVM, che sarà provvisto del necessario cablaggio a cura dell'Amministrazione, dovrà essere preventivamente concordato con l'Amministrazione.

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

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

A decorrere dall'invio di eventuali segnalazioni da parte del Direttore dell'esecuzione o da parte della eventuale commissione di controllo e valutazione dallo stesso designata riguardo anomalie o malfunzionamenti riscontrati nella TVM, il Concessionario è tenuto, a sue spese, alla soluzione del problema riscontrato secondo le tempistiche di seguito riportate, pena l'applicazione della Penale n. 9 di cui al par. 13.2:

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

È facoltà del Concessionario l'installazione di casseforti presso la Galleria destinate alla custodia del denaro contante. Il posizionamento delle casseforti sarà concordato con l'Amministrazione entro la Data di avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 10.2).

**È onere del Concessionario comunque allestire un numero idoneo di postazioni fisiche per far fronte alle esigenze di esecuzione del servizio, come ad esempio in caso di elevata affluenza di visitatori (es. domeniche gratuite) o di aperture straordinarie e/o fuori orario della Galleria. Si ribadisce che in nessun caso la presenza della TVM potrà sostituire il personale impiegato per il servizio di biglietteria, neanche nei giorni di maggior afflusso.**

L'Amministrazione potrà chiedere al personale di acquisire, contestualmente alla vendita, informazioni generali sulle caratteristiche dei visitatori quali fascia di età, provenienza, visitatore singolo/gruppo, ecc., analogamente a quanto previsto in fase di registrazione per gli acquisti sul sito web di vendita di cui al paragrafo 7.6.3. Si precisa che tali dati non sono finalizzati all'identificazione della singola persona ma alla maggiore conoscenza del pubblico in senso generale. Le procedure e le modalità di acquisizione di tali dati comuni sono quelle risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara fermo restando il rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali e pertanto assicurando che il trattamento sia conforme alle prescrizioni della predetta normativa e garantisca la tutela degli interessati [vedasi **Allegato 7 Relazione Tecnica – Biglietteria: strumenti e organizzazione**].

Il reperimento delle apparecchiature informatiche e fiscali necessarie al corretto svolgimento del servizio biglietteria è a cura e spese del Concessionario. È difatti onere del Concessionario dotare le postazioni (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, ecc.



Saranno inoltre a cura e spese del Concessionario:

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

Si precisa che il cablaggio delle postazioni è già presente.

Si specifica che:

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

È inoltre onere del Concessionario dotare tutte le postazioni (incluse l'eventuale TVM) della connettività Internet, funzionale a garantire il collegamento con la piattaforma informatica di supporto di cui al paragrafo 7.6.2, 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 a cura e spese dello stesso. Qualora il Concessionario non provveda agli interventi richiesti decorsi 15 (quindici) giorni dalla segnalazione scritta, ovvero diverso tempo stabilito dall'Amministrazione, si procederà all'applicazione della Penale n. 10 di cui al par. 13.2. Si precisa che il Concessionario sarà tenuto a effettuare in ogni caso gli interventi di manutenzione negli spazi di sua competenza, sugli arredi, sulle attrezzature e sugli impianti utilizzati nell'espletamento dei servizi oggetto di concessione.

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

Il Concessionario ha l'obbligo di esporre permanentemente, in modo ben visibile, appropriato e con modalità preventivamente concordata con l'Amministrazione, l'orario di apertura e chiusura al pubblico, i prezzi dei titoli di accesso e le tariffe degli altri servizi in vendita, 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 ed eventuale TVM) deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività** secondo quanto disciplinato al paragrafo 10.2.

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

## **8.2 BIGLIETTERIA OFF SITE**

Il Concessionario dovrà svolgere l'attività di biglietteria *offsite* tramite la configurazione e gestione del Sito Web di vendita di cui al par. 7.6.3 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, delle attività didattiche e strumenti di supporto alla visita (cfr. par. 7.2, 7.3 e 7.4) dovrà conoscere, oltre all'italiano, la lingua inglese, quest'ultima per un livello minimo di conoscenza



certificato B2<sup>7</sup> (con certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio) e le ulteriori eventuali lingue offerte in sede di gara [vedasi **Offerta tecnica (generata dal Sistema) - Conoscenze linguistiche del personale impiegato nei servizi di accoglienza, informazioni e orientamento on site, biglietteria on site, vendita delle visite guidate e delle attività didattiche - francese o spagnolo o cinese**]] per un livello minimo di conoscenza certificato B1<sup>8</sup>, con relativa certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio, anch'esse da comprovare in sede di Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto (cfr. par. 10.2).

Il personale del bookshop dovrà conoscere, oltre all'italiano, la lingua inglese, quest'ultima per un livello minimo di conoscenza certificato B2<sup>9</sup> con relativa certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio, e le ulteriori eventuali lingue offerte in sede di gara [vedasi **Offerta tecnica (generata dal Sistema) - Conoscenze linguistiche del personale impiegato nel servizio bookshop: francese o spagnolo o cinese**] per un livello minimo di conoscenza certificato B1<sup>10</sup>, con relativa certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio anch'esse da comprovare in sede di Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto (cfr. par. 10.2).

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

Invece, per quanto riguarda i servizi di call center, di erogazione delle visite guidate e di erogazione di visite/attività didattiche, le caratteristiche del personale dedicato e le conoscenze linguistiche richieste sono indicate nei rispettivi paragrafi 7.1.2, 7.3 e 7.4.

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 divise (da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione nel corso della fase preliminare (cfr. par. 10.1) e di tesserino di riconoscimento, corredato di fotografia e contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro, da esporre durante lo svolgimento del proprio servizio.

Qualora parte delle disposizioni qui riportate non dovessero essere rispettate, o l'Amministrazione giudicasse che il personale manchi in decoro e professionalità nell'esecuzione dei servizi, la stessa si riserva la possibilità, a suo insindacabile giudizio, di formulare per iscritto una richiesta motivata di sostituzione delle risorse giudicate non idonee allo svolgimento dei servizi. In tal caso il Concessionario s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse oggetto della richiesta con figure professionali di pari inquadramento, esperienza e capacità, entro il termine di 10 giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione, ovvero da diverso termine eventualmente concordato con la stessa, pena l'applicazione della Penale di cui al n. 2 del paragrafo 13.2, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto, fornendo all'Amministrazione la documentazione di cui al paragrafo 10.1 e impegnandosi a garantire l'aggiornamento del Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto (par. 10.2).

Nel caso in cui il Concessionario intenda sostituire il personale addetto al servizio, ne deve dare preventiva comunicazione all'Amministrazione. Il Concessionario si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali aventi requisiti non inferiori a quelli della/e risorsa/e da sostituire, fornendo all'Amministrazione la documentazione di cui al paragrafo 10.1 e impegnandosi a garantire l'aggiornamento del Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto (par. 10.2).

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

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

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

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



In entrambi i casi, sia che la sostituzione venga richiesta dall'Amministrazione sia che venga decisa direttamente dal Concessionario, qualora la nuova risorsa proposta non rispetti le suddette caratteristiche, il Concessionario dovrà provvedere a sostituire la stessa entro il termine di 10 giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione/data di invio del curriculum, ovvero entro il diverso termine eventualmente concordato con la stessa; in tal caso, sarà applicata la Penale di cui al n. 2 del paragrafo 13.2, ma il *dies a quo* per il rilevamento del ritardo decorrerà dalla prima data di ricezione della richiesta di sostituzione nel caso di sostituzione richiesta dall'Amministrazione, ovvero dalla data di invio del curriculum, nel caso di sostituzione decisa dal Concessionario.

Sarà richiesta un'attività di formazione del personale della durata di almeno 3 giornate lavorative di 8 ore ciascuna, da svolgersi e concludersi almeno entro la data di Avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 10.2), 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 attività didattiche;
- (iii) operatori addetti al bookshop;
- (iv) gestore del contratto;
- (v) responsabili amministrativi (appartenenti allo staff dell'Amministrazione);
- (vi) personale tecnico (appartenente allo staff dell'Amministrazione).

Il ritardo nell'effettuazione di tale corso di formazione darà luogo all'applicazione della Penale n. 3 di cui al paragrafo 13.2.

I contenuti del corso, concordati tra il Concessionario e l'Amministrazione nel corso della fase preliminare (cfr. par. 10.1), saranno relativi:

- alla Galleria e alle sue collezioni permanenti, alle regole di fruizione della Galleria incluse le sale speciali eventualmente soggette a contingentamento oltre che al codice di comportamento adottato dal MiC per il personale del Concessionario;
- all'utilizzo della dotazione hardware/software in uso e ai *tool* di elaborazione dati della piattaforma informatica, per il personale indicato dall'Amministrazione;
- all'accoglienza dei visitatori diversamente abili (di concerto con l'Amministrazione che indicherà i contenuti di dettaglio prima della data di avvio dell'esecuzione delle attività).

Il Concessionario sarà tenuto a prevedere un aggiornamento semestrale del personale di cui a punti elenco i – vi), pena l'applicazione della Penale n. 4 di cui al paragrafo 13.2.

Si precisa che la formazione del personale del Concessionario per il servizio di visite guidate (cfr. par. 7.3), sarà organizzata ed erogata in collaborazione con l'Amministrazione entro la Data di avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2) e nel corso della durata della concessione in caso di mostre temporanee/eventi occasionali.

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

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

Classificazione del documento: Consip Public



- molestie e atti di violenza
- tutela giurisdizionale in materia di parità di genere

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

Il ritardo nell'effettuazione di tale corso di formazione darà luogo all'applicazione della Penale n. 3 di cui al paragrafo 13.2.

## 10 AVVIO DELLE ATTIVITA'

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

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

### 10.1 FASE PRELIMINARE

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

- realizzare/personalizzare la piattaforma informatica di cui al par. 7.6.2 secondo le specifiche descritte nel presente Capitolato Tecnico;
- provvedere ad installare le attrezzature e l'hardware informatico per le postazioni di accoglienza, informazione e orientamento, biglietteria, vendita di visite guidate, di visite/attività didattiche e di strumenti di supporto alla visita, nonché allestire e configurare ogni altra strumentazione necessaria per l'erogazione dei servizi;
- effettuare l'istituzione delle utenze necessarie allo svolgimento dei servizi (telefonia e connettività Internet) e assicurarne l'attivazione;
- sottoporre all'Amministrazione le divise del personale;
- sottoporre all'Amministrazione il formato e la grafica dei titoli di accesso (cartacei e "print@home");
- concordare con l'Amministrazione il dettaglio delle modalità di rimborso dei titoli di accesso;
- sottoporre all'Amministrazione il layout e la linea grafica del sito web (per pc, smartphone/tablet);
- sottoporre all'Amministrazione un Test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità proposte dal sito web;
- concordare con l'Amministrazione le caratteristiche della reportistica periodica (numero di report, configurazione dei dati inseriti nei report, formato dei report, modalità di trasmissione dei report);
- concordare con l'Amministrazione contenuti, lingue, tirature, layout e linea grafica delle mappe/piantine di cui al par. 7.1.1;
- rappresentare e concordare con l'Amministrazione le modalità operative di dettaglio dei percorsi di supporto alla visita;
- concordare con l'Amministrazione il prezzo al pubblico di visite guidate, attività didattiche e degli strumenti di supporto alla visita;
- concordare con l'Amministrazione contenuti culturali e modalità espositive delle visite guidate e delle attività didattiche;
- rappresentare e concordare con l'Amministrazione le modalità operative di dettaglio dei percorsi di supporto alla visita;
- (eventuale) concordare il posizionamento delle casseforti destinate alla custodia del denaro contante;
- svolgere la formazione prevista al proprio personale e a quello indicato dall'Amministrazione di cui ai par. 7.6.2.3 e 9;
- rilasciare, a favore del soggetto indicato dall'Amministrazione, procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del conto dedicato in via esclusiva alla Concessione di cui al successivo Capitolo 11; a tale scopo,



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

- trasmettere all'Amministrazione l'elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di:
  - nominativi e dati anagrafici;
  - estremi dei documenti di lavoro e assicurativi;
  - curriculum vitae delle risorse che renda evidenza della rispondenza ai requisiti minimi rappresentati nel presente Capitolato Tecnico o migliorativi eventualmente offerti;
  - originali o copie conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente Capitolato Tecnico e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo;
- trasmettere all'Amministrazione i riferimenti del Responsabile del servizio;
- concordare con l'Amministrazione il catalogo complessivo dei prodotti posti in vendita presso i bookshop;
- concordare con l'Amministrazione i contenuti di dettaglio del corso di formazione per il personale di cui al par. 9;
- svolgere la formazione prevista al proprio personale e al personale dell'Amministrazione indicato ai paragrafi 7.6.2.3 e 9;
- sottoporre al collaudo gli strumenti di supporto alla visita offerti.

Nel corso della fase preliminare il servizio di biglietteria è erogato dal fornitore uscente, il quale prevenderà i titoli di accesso sulla base del normale calendario di apertura delle prenotazioni e prevendite, pertanto anche oltre la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività che gli sarà comunicata dall'Amministrazione, incassandone i relativi introiti.

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

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

- fornire i dati del soggetto al quale rilasciare la procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del conto dedicato in via esclusiva alla Concessione di cui al successivo Capitolo 11 e le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online di tale conto;
- fornire al Concessionario i dati relativi alle prenotazioni e/o prevendite eventualmente effettuate dal fornitore di biglietteria uscente per il periodo successivo alla data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività;
- fornire al Concessionario le eventuali immagini/logo/marchi per i prodotti di merchandising da produrre, nel rispetto della normativa vigente sui diritti di riproduzione.

## 10.2 DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ

Al momento della presa in consegna dei beni e dei locali da gestire, vale a dire almeno 10 giorni prima della data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, salvo diverso accordo tra le parti, il Concessionario redige in contraddittorio con la Galleria il **Verbale di Presa in Consegna dei beni e locali dedicati ai servizi** contenenti l'attestazione della presa in consegna e la descrizione dello stato degli stessi.

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

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





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

Tale Verbale deve contenere:

- a) attestazione dell'assolvimento degli adempimenti di cui al par. 10.1 in capo al Concessionario e all'Amministrazione;
- b) nominativi e recapiti del Direttore dell'Esecuzione, del Responsabile del Contratto e dei componenti della eventuale "commissione di controllo e valutazione";
- c) descrizione degli spazi oggetto di concessione e attestazione della presa in consegna degli stessi, ivi compresi gli arredi/banconi concessi in comodato d'uso gratuito al Concessionario per i cinque anni di durata della Concessione, e il relativo stato di manutenzione;
- d) i nominativi del Gestore del Contratto e del Responsabile del Servizio nominato dal Concessionario;
- e) verbale di presa in consegna dei beni e dei locali dedicati ai servizi;
- f) l'elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di:
  - o nominativi e dati anagrafici;
  - o estremi dei documenti di lavoro assicurativi;
  - o curriculum vitae delle risorse;
  - o originali o copie conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente Capitolato Tecnico e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo.

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

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

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

Il Concessionario incassa gli introiti derivanti dalla:

- vendita di visite guidate, attività didattiche, strumenti di supporto alla visita e prodotti del bookshop (anche *e-commerce*), comprensivi del *fuori book*, che trattiene al netto della Royalty da versare all'Amministrazione;
- vendita dei titoli d'accesso, che riversa all'Amministrazione al netto dell'Aggio.

\*\*\*

Il Concessionario verserà:

- gli incassi derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso (par. 6.3) (compresivi di eventuali supplementi);
- gli incassi derivanti da una transazione unica di servizi per il pubblico e di titoli di accesso

su un conto corrente dedicato in via esclusiva alla Concessione.

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

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

\*\*\*





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

- vendita di visite guidate, attività didattiche e strumenti di supporto alla visita;
  - vendita dei prodotti del bookshop (anche *e-commerce*) comprensivi del *fuori book*;
- sul proprio conto corrente dedicato anche non in via esclusiva alla presente Concessione.

\*\*\*

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

### 11.1 RETROCESSIONE INCASSI DA TITOLI DI ACCESSO

Il Concessionario retrocede all'Amministrazione le somme derivanti dalla vendita di tutte le tipologie di titoli d'accesso, e ha diritto, come corrispettivo, a un Aggio pari a una percentuale sul monte incassi derivanti da tali vendite. Tale percentuale (Aggio) corrisponde al valore indicato nel Disciplinare di gara ribassato in sede di offerta.

La retrocessione di tali incassi è dovuta a decorrere dalla data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto. Il Concessionario agirà come Agente Contabile per conto dell'Amministrazione con predisposizione del Conto Giudiziale, 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 del primo mese successivo al mese 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 mese della materiale registrazione (mese precedente).

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

Contestualmente al versamento il Concessionario consegna all'Amministrazione un rendiconto mensile. Tale prospetto deve indicare separatamente tutte le tipologie di titolo di accesso e l'importo sia al lordo che al netto dell'Aggio. Per quanto concerne il titolo di accesso 18App e Card Docente, il Concessionario consegna un ulteriore prospetto, con l'indicazione del numero di ciascun titolo venduto.

In generale, pertanto, tutti i rendiconti dovranno contenere il dettaglio dei titoli di accesso emessi nel periodo di riferimento (con evidenza di tipologia, comprese le eventuali card turistico culturali, numero e corrispondenti valori economici), con l'indicazione degli importi versati all'Amministrazione e dell'Aggio riconosciutogli di cui al Disciplinare di gara, come ribassato in sede di offerta.

In caso di ritardo nella retrocessione degli incassi dei titoli di accesso si applica la specifica Penale di cui all'art. 2 del D.M. 28 settembre 2005, n. 222 (cfr. Penale n. 26 di cui al paragrafo 13.2).

Sarà responsabilità del Concessionario la gestione del contante fino all'avvenuta retrocessione.

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

### 11.2 PAGAMENTO DELLA ROYALTY

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



delle ricevute, degli scontrini e delle fatture emesse); tale percentuale corrisponde al valore indicato nel Disciplinare di gara rialzato in sede di offerta.

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

Contestualmente al versamento della Royalty il Concessionario consegna all'Amministrazione un rendiconto mensile. Il rendiconto é redatto per tipologia di servizio e contiene 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, la royalty, il netto Concessionario e quanto di competenza dell'Amministrazione, e dunque il dettaglio degli importi sui quali é applicata la Royalty.

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

### 11.3 VERSAMENTO DEL CANONE

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

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

In caso di ritardo nel pagamento all'Amministrazione del Canone si applicherà la Penale n. 27 di cui al paragrafo 13.2. Nessun indennizzo, a nessun titolo, verrà inoltre riconosciuto al Concessionario in caso di scioperi o analoghe manifestazioni poste in essere dai dipendenti dell'Amministrazione o in caso di chiusure tecniche dell'Amministrazione.

## 12 CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ

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

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

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

## 13 VERIFICHE DI CONFORMITA' E PENALI

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



Le verifiche di conformità riguarderanno:

- gli aspetti qualitativi, misurati con gli indicatori di cui ai successivi paragrafi 13.1 e il cui mancato rispetto darà luogo alla penale ivi indicata;
- gli adempimenti contrattuali, il cui mancato rispetto darà luogo alle penali indicate al paragrafo 13.2.

L'Amministrazione si riserva, ove possibile, di concedere un termine massimo per la messa in pristino della violazione rilevata, decorso il quale sarà applicata la penale n. 28 di cui allo stesso paragrafo.

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

Le verifiche di conformità sugli aspetti qualitativi sono effettuate mediante un Indicatore di Soddisfazione globale (**ISg**), calcolato trimestralmente, determinato dalla quantificazione di due indicatori: l'Indicatore di soddisfazione trimestrale del Direttore dell'Esecuzione (**ISde**) e l'Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori (**ISv**).

#### 13.1.1 INDICATORE DI SODDISFAZIONE TRIMESTRALE DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE

L'Indicatore di Soddisfazione trimestrale del Direttore dell'Esecuzione è determinato sulla base dei risultati di un questionario, sottoposto dal Concessionario al Direttore dell'Esecuzione e da quest'ultimo compilato.

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

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
<b>Servizi di accoglienza e vendita</b>					
<b>a</b>	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
<b>b</b>	Professionalità (competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3
<b>c</b>	Chiarezza ed esaustività delle informazioni erogate	0	1	2	3
<b>d</b>	Efficienza del sistema di prenotazione/prevendita	0	1	2	3
<b>e</b>	Efficienza del sistema di noleggio e deposito degli strumenti multimediali di supporto alla visita (numero adeguato alle richieste dell'utenza).	0	1	2	3
<b>Servizi di visite guidate e attività didattiche</b>					
<b>f</b>	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
<b>g</b>	Professionalità (puntualità, competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3
<b>Servizio di bookshop</b>					
<b>h</b>	Chiarezza dei prezzi esposti	0	1	2	3
<b>i</b>	Accessibilità e visibilità dell'assortimento esposto	0	1	2	3

*Tabella 9 – Questionario di soddisfazione del Direttore dell'esecuzione*

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

$$ISde = R/27$$



con:

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

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

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

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

Esempio:

*Se il Direttore dell'Esecuzione ritiene che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni, basterà le caselle corrispondenti al giudizio "Buono", per cui il risultato totale del questionario (R) sarà pari a 18.*

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

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

### 13.1.2 INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEI VISITATORI

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

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

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

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

In particolare l'ISv dovrà essere comunicato trimestralmente dal Responsabile del Servizio al Direttore dell'Esecuzione, unitamente ai questionari compilati, entro il quinto giorno successivo alla chiusura del trimestre di riferimento.

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

#### 13.1.2.1 QUESTIONARIO TEMATICO RELATIVO ALLE POSTAZIONI FISICHE DEDICATE AI SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO, VENDITA DEI SERVIZI PER IL PUBBLICO E BIGLIETTERIA

Il questionario riguarda gli aspetti delle postazioni fisiche dedicate ai servizi di accoglienza, informazioni e orientamento, vendita dei servizi per il pubblico (con esclusione del bookshop) e biglietteria di seguito elencati e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 0 a 3 (0 Pessimo; 1 Mediocre; 2 Buono; 3 Ottimo).

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

Tabella 10 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – postazioni fisiche



Il questionario viene somministrato nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 50 visitatori a trimestre) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione dei servizi resi dalle postazioni fisiche dedicate ai servizi di accoglienza, informazioni e orientamento, di vendita dei servizi per il pubblico e di biglietteria da parte dei visitatori ( $ISv_t$ ), trimestrale secondo la seguente formula:

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

con:

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

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

Esempio:

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

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

L'Indicatore di Soddisfazione del servizio di front office on site dei visitatori ( $ISv_t$ ), per il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:

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

### 13.1.2.2 QUESTIONARIO TEMATICO RELATIVO AGLI STRUMENTI DI SUPPORTO ALLA VISITA

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

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Tempi di attesa per il ritiro dei supporti	0	1	2	3
b	Efficienza nelle operazioni di consegna e ritiro dei supporti	0	1	2	3
c	Chiarezza dell'audio (suono, nitidezza)	0	1	2	3
d	Chiarezza dei contenuti culturali	0	1	2	3
e	Pulizia dei supporti	0	1	2	3
f	Adeguatezza della durata	0	1	2	3

Tabella 11 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – strumenti di supporto alla visita



Il questionario viene somministrato nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 20 visitatori a trimestre) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di strumenti di supporto alla visita, trimestrale ( $ISv_{sv}$ ) secondo la seguente formula:

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

con:

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

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

Esempio:

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

$$R_{med} = \frac{(10 * 18) + (5 * 12) + (5 * 6)}{20} = 13,5$$

L'Indicatore di Soddisfazione del servizio di supporto dei visitatori ( $ISv_{sv}$ ), per il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:

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

### 13.1.2.3 QUESTIONARIO TEMATICO RELATIVO AL SERVIZIO DI VISITE GUIDATE

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

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
b	Preparazione e chiarezza espositiva del personale	0	1	2	3
c	Puntualità del personale	0	1	2	3
d	Adeguatezza della durata della visita	0	1	2	3
e	Facilità di prenotazione	0	1	2	3

Tabella 12 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – visite guidate

Il questionario viene somministrato presso ciascun nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 10 visitatori a trimestre) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di visite guidate ( $ISv_{vg}$ ) trimestrale secondo la seguente formula:



$$ISv_{vg} = \frac{R_{med}}{15}$$

con:

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

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

Esempio:

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

$$R_{med} = \frac{(5 * 15) + (2 * 10) + (3 * 5)}{10} = 11$$

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

$$ISv_{vg} = \frac{11}{15} = 0,73$$

#### 13.1.2.4 QUESTIONARIO TEMATICO RELATIVO AL SERVIZIO DI ATTIVITÀ DIDATTICA

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

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
b	Preparazione e chiarezza espositiva del personale	0	1	2	3
c	Puntualità del personale	0	1	2	3
d	Adeguatezza della durata dell'attività	0	1	2	3
e	Facilità di prenotazione	0	1	2	3

*Tabella 13 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – Attività didattica*

Il questionario viene somministrato nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 10 visitatori a trimestre) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di attività didattica trimestrale ( $ISv_{ad}$ ) secondo la seguente formula:

$$ISv_{ad} = \frac{R_{med}}{15}$$

con:

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

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 Galleria nazionale d'arte moderna e contemporanea per il Ministero della Cultura – ID 2527

Capitolato tecnico



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

### 13.1.2.5 QUESTIONARIO TEMATICO RELATIVO AL SERVIZIO DI BOOKSHOP

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

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
b	Professionalità (competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3
c	Tempi di attesa per il pagamento	0	1	2	3
d	Chiarezza dei prezzi esposti	0	1	2	3
e	Adeguatezza dell'assortimento (l'insieme di prodotti posti in vendita) rispetto alle aspettative	0	1	2	3

*Tabella 14 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – Bookshop*

Il questionario viene somministrato presso nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 50 visitatori) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di bookshop ( $ISv_b$ ) trimestrale secondo la seguente formula:

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

con:

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

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

\*\*\*

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

$$ISv = \frac{ISv_t + ISv_{sv} + ISv_{vg} + ISv_{ad} + ISv_b}{5}$$

dove:

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

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

$ISv_{sv}$  = Indicatore di Soddisfazione del servizio di noleggio e distribuzione degli strumenti di supporto alla visita;

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

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

$ISv_b$  = Indicatore di Soddisfazione del servizio di bookshop.

Il Concessionario si rende disponibile a:

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 Galleria nazionale d'arte moderna e contemporanea per il Ministero della Cultura – ID 2527

Capitolato tecnico





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

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

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

### 13.1.3 PENALI SUGLI INDICATORI DI SODDISFAZIONE

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

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

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

dove:

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

ISv = Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori.

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

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

Il calcolo della penale sull'Indicatore di soddisfazione globale (**P<sub>ISg</sub>**) avviene attraverso la seguente formula:

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

Dove:

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

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

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

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

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

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

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

Le verifiche di conformità sugli adempimenti contrattuali saranno effettuate senza alcun preavviso da parte del Direttore dell'Esecuzione oppure dalla eventuale struttura denominata "commissione di controllo e valutazione", alle quali potrà partecipare il Gestore del Contratto e/o il Responsabile del servizio.



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

n°	Inadempimento sanzionato con penale	Riferimento in Capitolato	Valore della penale	Modalità di riscontro
1	Mancato rispetto degli orari e dei giorni nei quali i servizi oggetto di gara devono essere garantiti.	Par. 6.2	500,00 € all'ora.	Confronto fra gli effettivi orari di esercizio e quanto disciplinato al Par. 6.2 del presente Capitolato ed eventualmente concordato con l'Amministrazione.
2	Mancato rispetto dei tempi previsti per la sostituzione del personale.	Par. 9	500,00 € per ogni giorno di mancata sostituzione.	Confronto tra la data di ricezione della richiesta di sostituzione/data di invio del curriculum e la data di entrata in servizio del sostituto.
3	Ritardo nello svolgimento dei corsi di formazione al personale del Concessionario e dell'Amministrazione.	Par. 9 e 7.6.2.3 (reportistica)	200,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra le date di erogazione dei corsi e i termini previsti dal par. 9 e 7.6.2.3 (reportistica).
4	Ritardo nell'aggiornamento del corso di formazione al personale del Concessionario e dell'Amministrazione.	Par. 9	100,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di erogazione del corso e i termini previsti al par. 9.
5	Mancato rispetto dei tempi di intervento in loco e in remoto per la risoluzione di malfunzionamenti bloccanti o fermi di parte o della piattaforma informatica.	Par.7.6.2	1.000,00 € per ogni ora di ritardo	Confronto tra orario di ricezione della segnalazione al Direttore dell'Esecuzione o da parte del Direttore dell'Esecuzione e risoluzione del problema.
6	Mancato aggiornamento dei sistemi di vendita a seguito di una richiesta da parte dell'Amministrazione	Par. 7.6.2.1	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di aggiornamento dei sistemi di vendita e i termini previsti al Par. 7.6.2.1
7	Mancato rispetto dei tempi previsti per la consegna della reportistica riepilogativa mensile.	Par.7.6.2.3	100,00 € per ogni giorno di ritardo per ogni report.	Confronto tra la data di consegna dei singoli report e i termini previsti al paragrafo 7.6.2.3
8	Mancato rispetto dei tempi previsti per la consegna della relazione sull'andamento dell'erogazione dei servizi.	Par.7.6.5	200,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di consegna della relazione sull'andamento dell'erogazione dei servizi e i termini previsti al paragrafo 7.6.5
9	Mancato rispetto dei tempi di intervento in loco e in remoto per la soluzione di anomalie e malfunzionamenti della TVM (ticket vending machine).	Par.8.1	200,00 € per ogni ora di ritardo	Confronto fra orario di invio della segnalazione da parte del Direttore dell'esecuzione o della commissione di controllo e valutazione e risoluzione del problema.
10	Mancato rispetto dei tempi di intervento previsti per la manutenzione sugli arredi, impianti e attrezzature.	Par. 7.1.1, 7.5.1 e 8.1	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra il termine indicato nei par. 7.1.1, 7.2, 7.5.1, 8.1 e la data di intervento del Concessionario.



11	Ritardo nell'attivazione servizi di accoglienza, informazioni e orientamento <i>on site</i> per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.1.1	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di apertura delle postazioni di accoglienza, informazioni e orientamento <i>on site</i> e quanto disciplinato al par. 7.1.1.
12	Ritardo nella consegna del rendiconto mensile delle interazioni verso il call center.	Par. 7.1.2	100,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di consegna del rendiconto e i termini previsti al Par. 7.1.2.
13	Tempo di risposta del sistema IVR superiore a 10 secondi riscontrato per più del 20% delle chiamate mensili registrate.	Par. 7.1.2	500,00 € per ogni mese di inadempienza	Report mensile di cui al Par. 7.1.2
14	Tempo di risposta per le chiamate trasferite all'operatore voce superiore a 40 secondi riscontrato per più del 20% delle chiamate mensili registrate.	Par. 7.1.2	500,00 € per ogni mese di inadempienza	Report mensile di cui al Par. 7.1.2
15	Ritardo nell'attivazione del call center per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.1.2	250,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività e la data di attivazione del Call Center.
16	Ritardo nell'attivazione del servizio di strumenti di supporto alla visita.	Par. 7.2	500,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di attivazione del servizio di strumenti di supporto alla visita e quanto disciplinato al par. 7.2.
17	Ritardo nell'attivazione del servizio di visite guidate per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.3	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività e la data di attivazione del servizio.
18	Mancata erogazione della visita guidata per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.3	250,00 € per ogni evento.	Confronto tra il calendario delle prenotazioni e le visite guidate erogate.
19	Ritardo nell'attivazione del servizio di attività didattiche per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.4	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività e la data di attivazione del servizio.
20	Mancata erogazione dell'attività didattica per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.4	250,00 € per ogni evento.	Confronto tra il calendario delle prenotazioni e le attività didattiche erogate.
21	Mancata corrispondenza tra il catalogo dei prodotti concordato con l'Amministrazione e l'assortimento presente nel punto vendita (bookshop).	Par. 7.5.1	100,00 € per ogni difformità rilevata.	Confronto tra il catalogo concordato e il catalogo dei prodotti in vendita.
22	Ritardo nell'attivazione del servizio di bookshop per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.5.1	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività e la data di attivazione del servizio.



23	Esito negativo della verifica sulla linea di merchandising.	Paragrafo 7.5.2.1	250,00 € per ogni infrazione rilevata.	Confronto tra quanto previsto in OFFERTA TECNICA e/o quanto eventualmente concordato con l'Amministrazione e quanto prodotto.
24	Ritardo nell'attivazione delle postazioni di vendita per cause imputabili al Concessionario.	Paragrafo 8.1	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di apertura delle singole postazioni di vendita e quanto disciplinato al par. 8.1.
25	Ritardo nella messa online del sito web per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.6.3	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività e la data di messa online del sito web.
26	Ritardo nella retrocessione alle Amministrazioni degli incassi dei titoli di accesso.	Par. 11.1	Penale di cui all'art. 2 del D.M. 28/09/2005, n. 222.	Confronto tra i termini previsti nel Par. 11.1 e la data valuta del versamento.
27	Ritardo nel pagamento della Royalty e del Canone.	Par. 11.2 e 11.3	500,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra i termini previsti nei par. 11.2 e 11.3 e la data valuta del versamento.
28	Ritardo nella messa in pristino della violazione rilevata.	Capitolo 13	500,00 € per ogni giorno di ritardo relativo alla messa in pristino della violazione rilevata	Confronto tra il termine massimo concesso dall'Amministrazione e la data di messa in pristino della violazione.
29	Ritardo nella consegna dei questionari e del report trimestrale riepilogativo.	Par. 13.1.2	100,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di consegna dei singoli questionari e del report trimestrale e i termini previsti al paragrafo 13.1.2.
<b>Inadempimento sanzionato con penale – schema di contratto</b>		<b>Riferimento in Contratto</b>	<b>Valore della penale</b>	<b>Modalità di riscontro</b>
30	Violazione dell'obbligo di restituzione alla concedente delle somme versate a titolo di pagamento diretto al subappaltatore	Art. 13 comma 10	500,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra il termine massimo per effettuare il pagamento (entro 20 giorni dalla comunicazione da parte della Concedente) e la data di effettuazione del pagamento.
31	Inadempimenti e violazioni delle norme di legge e/o di regolamento e/o degli obblighi contrattuali ulteriori rispetto a quelli oggetto delle penali riportate nella presente tabella	/	500,00 € per ogni violazione rilevata	Verifica corretta esecuzione delle attività in conformità alle regole e agli obblighi contrattuali previsti
32	Misure di sicurezza inapplicate o inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inadeguate ad assicurare l'applicazione del Regolamento	Art. 34 comma 9	5.000,00 € per ogni violazione rilevata	Esito delle verifiche, ispezioni e/o audit.



33	Ritardo nell'adozione di misure di sicurezza idonee ad assicurare l'applicazione delle "norme in materia di protezione dei dati personali"	Art. 34 comma 9	5.000,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra il termine assegnato, di cui all'art. 33 comma 9 e la data di adozione delle misure di sicurezza.
----	--	-----------------	---------------------------------------	---

Tabella 15 – Penali sugli adempimenti contrattuali